

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

Plus de proximité
pour plus d'équité



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

2017



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

Plus de proximité
pour plus d'équité

2017





SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....	4	DEUXIÈME PARTIE	64
FAITS MARQUANTS 2017.....	16	ÉTUDIANTS EN SITUATION	
PREMIÈRE PARTIE	20	DE HANDICAP : POURSUIVRE	
LA PRÉPARATION DU DOSSIER		L'EFFORT ENGAGÉ POUR LEUR	
DE RETRAITE : POUR UN		RÉUSSITE DANS L'ENSEIGNEMENT	
ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ		SUPÉRIEUR	
CHAPITRE PREMIER		CHAPITRE PREMIER	
L'accompagnement du futur retraité :		Anticiper la rupture à l'entrée	
un devoir de l'administration	25	dans l'enseignement supérieur	70
1. L'information retraite		1. Les dispenses de matières	
auprès des personnels	25	et d'épreuves dans le secondaire :	
2. Le renforcement de la liaison		une question à reconsidérer	70
entre les services de pension		2. Une adéquation entre scolarité	
et les autres caisses de retraite		et poursuite d'études dans le supérieur	
dont l'Erafp	33	à repenser en amont	72
3. La réparation par l'employeur		3. Une articulation entre les acteurs	
de ses erreurs d'information		du secondaire et ceux du supérieur	
ou de gestion ayant des incidences		qui pourrait être plus effective	73
sur le calcul de la pension		CHAPITRE DEUXIÈME	
ou la date de départ à la retraite	43	Accompagner le parcours d'études	
CHAPITRE DEUXIÈME		au plus près des besoins de l'étudiant	
La constitution progressive		en situation de handicap	84
du dossier de retraite :		1. Des taux d'accès à l'enseignement	
une nouvelle culture pour l'administré	52	supérieur qui doivent être améliorés,	
1. Tout au long de la carrière		dans toutes les filières et à tous les niveaux,	
et avant 45 ans	52	en particulier au-delà de la licence	84
2. De 45 ans à 55 ans	53	2. Des moyens matériels permettant	
3. Après 55 ans	56	d'accueillir les étudiants en situation	
4. Au moment de la constitution		de handicap dans tous les établissements ...	86
du dossier de demande de retraite	58	3. Des aménagements à prévoir dès l'arrivée	
5. Après réception de l'arrêté		de l'étudiant dans l'établissement	91
de radiation des cadres et/ou		4. Des situations particulières qui nécessitent	
du titre de pension	61	une plus grande souplesse de la part	
Conclusion	62	des services gestionnaires	97
		5. De l'inventivité pour mieux accompagner	
		le parcours des étudiants handicapés	98
		6. Des moyens complémentaires	
		pour le travail personnel de l'étudiant	99
		7. Un accompagnement nécessaire	
		de l'étudiant pour les périodes	
		de stage et la mobilité à l'étranger	100



CHAPITRE TROISIÈME
Bien penser les aménagements pour le temps des examens et concours . . . 105

1. Des étudiants qui ont besoin d'être aidés dans leurs démarches en vue d'obtenir des aménagements d'épreuve. 106
2. Des solutions sur mesure pour les étudiants qui suivent une formation à distance. 110
3. Des adaptations à anticiper dès la conception des sujets d'examens et concours, en fonction des différents handicaps 112
4. Une nécessaire harmonisation des réponses en matière d'aménagement d'épreuves. 112
5. Une réflexion à mener sur certains types d'aménagements accordés ou refusés 120

Conclusion 125

TROISIÈME PARTIE 126
LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

CHAPITRE PREMIER
Les nouvelles recommandations 127

1. Les personnels. 127
 - 1.1. La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité. 127
 - 1.2. Les modalités de liquidation du supplément familial de traitement. 132
 - 1.3. La pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants . . . 133
2. Les usagers 135
 - 2.1. Les étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour leur réussite dans l'enseignement supérieur 135
 - 2.2. Les dispenses d'épreuves pour les diplômés technologiques et professionnels. 140

CHAPITRE DEUXIÈME
Les précédentes recommandations. 142

1. Les recommandations portant sur la scolarisation des élèves en situation de handicap 144
2. Les recommandations portant sur l'orientation post-bac et APB 167
3. Les recommandations portant sur la procédure d'inscription aux examens . . 177
4. Les recommandations portant sur les jurys de validation des acquis de l'expérience. 180
5. Les recommandations portant sur les conditions de détachement des personnels enseignants dans les établissements d'enseignement français à l'étranger. 182

QUATRIÈME PARTIE 184
L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

1. Les réclamations reçues. 185
2. L'origine des saisines 187
3. Les domaines de saisines 190
4. Les délais d'intervention des médiateurs . . . 193
5. L'action des médiateurs et son résultat 194

CINQUIÈME PARTIE 198
INFORMATIONS

CHAPITRE PREMIER
Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur 199

CHAPITRE DEUXIÈME
La charte du club des médiateurs de services au public 201

CHAPITRE TROISIÈME
Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi. 205

CHAPITRE QUATRIÈME
Le réseau des médiateurs 208



AVANT-PROPOS

« L'indépendance du médiateur lui donne la liberté de l'expression positive et constructive pour viser une amélioration constante [du service public]. Mais qu'on ne s'y trompe pas, être indépendant, dans une institution, confère des obligations : celle d'inscrire son action dans le cadre politique confié par la Nation, celle de reconnaître la qualité du travail assuré par les acteurs du système [...]. C'est sans doute là que réside la complexité de la médiation institutionnelle. Dans notre République, cette forme de médiation est une noble tâche qu'assument avec conviction, disponibilité et rigueur, l'ensemble des médiateurs, retraités bénévoles en académie, qui adhèrent aux principes d'impartialité et de neutralité. C'est aussi avec un œil aiguisé par l'expérience qu'ils constituent l'album photographique du fonctionnement des rouages du système. »

Rapport 2015 du médiateur Claude Bisson-Vaivre

12 385 800

le nombre d'élèves scolarisés
dans les 1^{er} et 2^d degrés

2 609 700

le nombre d'étudiants inscrits
dans le supérieur

1 234 510

le nombre de personnels,
dont 959 000 enseignants

14 150

le nombre de saisines traitées
par le médiateur

Avec près de 15 millions d'élèves et d'étudiants et 1,2 million de personnels, les ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur se distinguent par le nombre particulièrement important de leurs acteurs et par la variété de leurs domaines et niveaux d'intervention.

Tous les citoyens, à n'importe quel âge de la vie, sont touchés de près ou de loin par les questions d'éducation ou de formation, comme en témoignent les fréquentes polémiques, largement médiatisées, qui animent le débat public autour de ces sujets.

Si l'on prend l'exemple d'un personnel de l'éducation, on peut considérer que, lorsqu'il atteint l'âge de la retraite, il est entré dans le système éducatif depuis plus de 60 ans et qu'il a de fortes chances de continuer à le fréquenter, à travers la scolarité de ses petits-enfants, voire de ses arrière-petits-enfants, et même à titre personnel : en effet, l'éducation et la formation s'envisagent aujourd'hui comme un processus de développement professionnel et personnel tout au long de la vie. Selon la DREES¹, 15 % des étudiants inscrits à l'université en formation continue sont des retraités, et le phénomène devrait s'accroître très sensiblement durant les prochaines années...

¹ DREES : direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques du ministère des solidarités et de la santé.

Un besoin croissant d'information et d'accompagnement dans un système complexe

L'École et l'université sont confrontées à des problématiques qui reflètent très directement l'état de la société. La massification de l'éducation a fait du système éducatif le réceptacle vivant d'un grand nombre de difficultés économiques et sociales, créatrices d'inégalités, de tensions et de discriminations. L'École a du mal à rester le lieu protégé, à l'écart du monde, où l'enfant et le jeune, quelle que soit leur origine, trouvent l'espace, le temps et les ressources nécessaires pour étudier. La société elle-même attend beaucoup de son École : qu'elle instruisse bien sûr, mais aussi qu'elle répare, qu'elle guide, qu'elle ouvre sur le monde, qu'elle libère, qu'elle unisse, qu'elle offre à chaque enfant une chance de réussir, qu'elle transmette les valeurs de la République, qu'elle élève le niveau de qualification de tous les citoyens... Il est difficile dans ces conditions de ne pas provoquer des insatisfactions et du mécontentement.

Même si les expérimentations et les réformes sont fréquentes et prennent appui sur une réelle volonté d'innover de la part de nombreux acteurs, elles parviennent difficilement à contrebalancer le poids des habitudes, des représentations et d'une forme de scepticisme ambiant. La plupart du temps, elles sont mal comprises, peu lisibles, sinon mal expliquées, et sont vite emportées par une nouvelle vague de changement. L'incompréhension génère beaucoup de malentendus et de conflits, la gestion des grands nombres permet difficilement la mise en place d'une information ciblée et d'un accompagnement personnalisé.

Enfin, l'informatisation des services, ce que le médiateur appelait l'an dernier « l'administration algorithmique », si elle devrait permettre, à terme, de mieux traiter la diversité et la complexité des demandes, est souvent ressentie dans un premier temps par les administrés ou les usagers comme une couche supplémentaire d'opacité dans la chaîne des décisions et comme un processus déshumanisant. On l'a vu l'an dernier avec la « crise » d'APB, dispositif auquel le médiateur a consacré un chapitre entier de son rapport 2016 : chaque changement organisationnel, qu'il s'agisse des outils de gestion ou des modes de relation que l'administration instaure avec ses usagers, demande à être accompagné par une information claire et des explications afin qu'ils puissent en comprendre le sens et s'en approprier les enjeux. C'est le pari fait avec le nouveau dispositif d'inscription dans l'enseignement supérieur Parcoursup, dont il est encore tôt pour dire s'il corrigera les effets de son prédécesseur en réintroduisant l'humain dans le traitement des demandes, et s'il permettra à tous les bacheliers, dans leur diversité, de trouver une voie qui leur convienne vers l'enseignement supérieur.

L'action des médiateurs, entre conseil et recherche de solutions nouvelles

C'est dans ce contexte général que s'inscrit l'action du médiateur. Le nombre de saisines traitées, plus de 14 000 en 2017, même s'il peut sembler modeste au regard des effectifs concernés, est en forte augmentation chaque année. Il a crû de +8% depuis l'an dernier et +26% depuis 2012².

Parmi ces saisines, toutes ne relèvent pas d'une résolution de conflit ou d'une contestation de décisions administratives. 29% sont plutôt des demandes d'informations, d'éclairages ou de conseils. La question a souvent été débattue entre les médiateurs de savoir si ce type de demandes rentrait ou non dans leur champ d'action. Si le risque est réel de voir notre réseau se transformer pour partie en bureau d'information, la médiatrice considère que la mission des médiateurs est d'être à l'écoute des réclamants et que ce pourcentage élevé est la traduction d'un besoin réel et d'un manque au sein de notre organisation. En effet, dans la plupart des requêtes, s'exprime un sentiment de complexité ou d'opacité qui rend les décisions incompréhensibles pour le citoyen ordinaire. Le médiateur n'est certes pas toujours en mesure de délivrer une information complète et actualisée, et il n'est pas question pour lui de se substituer aux services administratifs, mais son rôle est bien d'apporter une première réponse ou un premier conseil, d'orienter les requérants vers le service compétent et, en tout état de cause, de faire en sorte qu'une réponse leur soit apportée par une personne qualifiée. La frontière est souvent tenue entre demande d'information et contestation. Une écoute attentive et bienveillante, une explication simple et claire, suffisent dans la majorité des cas à apaiser les requérants et peuvent éviter un litige ou un contentieux. On peut dire, à cet égard, que la médiation s'inscrit dans la perspective directe du Code des relations entre le public et l'administration, et qu'elle contribue à sa manière à la modernisation de l'action publique.

La médiation contribue ainsi à prévenir autant qu'à résoudre les conflits. Poste d'observation privilégié, elle permet d'alerter l'administration sur un certain nombre d'attentes et de besoins, de pointer des dysfonctionnements récurrents et d'inciter les services gestionnaires à rechercher des solutions nuancées, allant dans le sens d'une amélioration de l'efficacité du système éducatif. Il faut noter à ce propos que les relations entre la médiation et l'administration ont évolué en quelques années. Tout en préservant une parfaite indépendance vis-à-vis des structures hiérarchiques, les médiateurs ont développé des relations de confiance avec les services, au niveau central comme au niveau académique; ils apparaissent de plus en plus comme des tiers facilitateurs de solutions, accélérant certaines prises de conscience, dénouant les tensions, aidant à reconnaître et à réparer d'éventuelles erreurs et faisant levier sur l'ensemble du système. Ce point est d'autant plus important que le pouvoir d'action du médiateur tient pour une part importante à sa capacité de conviction. Il lui faut trouver le juste équilibre entre, d'un côté, le respect du droit et de la réglementation, et de l'autre, celui du principe d'équité, qui passe souvent par une attitude d'empathie à l'égard des requérants.

À l'instar de la médiatrice et de ses collaborateurs directs, les 52 médiateurs académiques ont à cœur d'exercer leur mission avec diligence, compétence, humanité et impartialité, ce qui leur confère une véritable autorité morale et leur permet de gagner toujours plus en légitimité et en crédibilité auprès de leurs interlocuteurs. L'administration répond dans des délais de plus en plus satisfaisants à leurs demandes d'information lorsqu'il s'agit de communiquer les éléments nécessaires à l'instruction des réclamations, même s'il existe encore des disparités selon les services sollicités. Mais cela va plus loin parfois : on note une volonté croissante de l'administration de participer de manière constructive à l'élaboration de solutions plus justes et de propositions allant dans le sens des recommandations du médiateur, et même, dans certain cas, une forme d'émulation entre les services.

2 Voir le détail de ces statistiques dans la quatrième partie de ce rapport : « L'activité des médiateurs en chiffres ».

Doit-on voir en cela les prémices d'une véritable évolution de la culture administrative ? En tout état de cause, cette tendance semble aller dans le sens de l'histoire. Il faut ici rappeler que, parallèlement, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est entrée dans une nouvelle ère depuis la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle qui a réformé le régime de la médiation en matière administrative et ainsi donné un nouvel élan à ce mode de résolution amiable des conflits. Le juge administratif, ou les parties d'un commun accord, peuvent décider de renvoyer vers le médiateur le règlement de litiges relevant jusqu'ici de la compétence du juge (voir l'encadré ci-contre). En outre, une expérimentation de médiation préalable obligatoire (MPO), portant sur les recours contentieux formés par les personnels à l'encontre de décisions administratives les concernant, a débuté au mois d'avril 2018 dans des conditions fixées par un décret en Conseil d'État pour une durée de trois ans. Trois académies (Aix-Marseille, Montpellier et Clermont-Ferrand) sont concernées par cette expérimentation³.

Si ces nouvelles dispositions n'ont pas eu encore beaucoup d'impact sur la médiation, la médiatrice considère qu'elles vont engendrer dans un avenir proche des évolutions majeures dans les pratiques de l'administration, puisque celle-ci sera plus directement sollicitée et devra, dans ce cadre, réagir dans des délais sans doute plus contraints.



© Philippe Devemay

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et les médiateurs académiques (Sèvres – Mars 2018)

³ Voir le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 et l'arrêté du 1^{er} mars 2018.

La loi « Justice du XXI^e siècle » et la médiation

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle a pour ambition de rendre la justice plus efficace, plus simple, plus accessible et plus indépendante, en recentrant l'intervention du juge sur sa mission essentielle : « l'acte de juger ». Un des objectifs est de désencombrer les juridictions administratives en encourageant des modes alternatifs de règlement des litiges. À ce titre, cette loi constitue une étape majeure dans le développement de la médiation, en particulier de la médiation administrative.

Si la médiation dans le monde administratif existe depuis de nombreuses années⁴, ce type de règlement alternatif des différends a été longtemps très peu utilisé par les juridictions administratives.

La loi de 2016 vient poser les principes de la médiation en organisant cette démarche. Elle est apparue, au regard de certains types de contentieux, comme le dispositif le mieux à même de répondre à l'attente des justiciables. Ainsi, dans les litiges simples, la médiation apportera une solution adaptée et acceptée par les deux parties, là où le juge ne peut au contentieux que désigner un « gagnant » et un « perdant ». En effet le médiateur peut, à la différence du juge, prendre en compte l'équité, au-delà de la seule légalité, pour reconsidérer la décision à l'origine du litige.

Dans le cadre du Code de Justice administrative (CJA), dans sa version issue de la loi Justice du XXI^e siècle, la médiation pourra désormais être engagée directement à l'initiative des parties ou à l'initiative du juge; l'accord des parties pour cette démarche étant requis dans les deux cas. Cet accord sur la démarche de médiation entraîne l'interruption des délais et voies de recours pour engager un éventuel contentieux devant le juge, en cas d'échec de la médiation.

Il ne fait pas de doute que le champ de la médiation administrative va se trouver redessiné en profondeur par cette réforme, même si le nombre de dossiers traités dans ce nouveau cadre devrait être, dans un premier temps du moins, assez limité. Certains médiateurs craignent même une forme de judiciarisation et d'alourdissement de la procédure, ce qui est en contradiction avec l'esprit de souplesse et d'inventivité promu depuis toujours par la médiation.

Mais il faut surtout voir dans cette loi une opportunité pour l'administration d'évoluer, dans ses pratiques et habitudes quotidiennes, et notamment dans ses relations avec les personnels et les usagers. Ainsi, et à titre d'exemple, la réforme devrait inciter les services gestionnaires à ne pas interpréter les textes dans leur acception la plus réductrice, à rouvrir plus volontiers les dossiers et à ne pas s'en tenir à une approche strictement juridique des situations et décisions individuelles.

En outre, cette culture de la médiation semble s'inscrire parfaitement dans l'orientation actuelle du ministère qui vise à promouvoir une gestion de proximité la plus individualisée possible des personnels.

Au total, si la juxtaposition des dispositifs découlant du Code de l'éducation et du Code de justice administrative, dans sa version issue de la loi Justice du XXI^e siècle a pu, à certains moments, soulever quelques inquiétudes, leur bonne articulation devrait aboutir à conforter et à développer la place de la médiation au sein des ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Ces dispositions semblent, en particulier, aller dans le sens d'une construction plus participative de solutions pour résoudre les litiges, démarche qui engage et met en dialogue les parties au lieu de les opposer, et qui constitue le cœur de la médiation traditionnelle. Enfin, elles n'entrent pas en contradiction avec la poursuite d'autres formes d'intervention des médiateurs institutionnels, comme celle d'information, de conseil et d'explication aux usagers.

⁴ L'institution du Médiateur de la République a été créée à l'origine par une loi de 1973 et le Médiateur de l'éducation par un décret du 1^{er} décembre 1998.

Une répartition relativement stable des domaines de saisine

Le réseau de la médiation a développé tout au long de l'année 2017 une activité intense. Si le nombre de saisines traitées a augmenté de 8 % en 2017, la répartition des saisines reste, en revanche, relativement stable. Sur les 12 903 réclamations reçues (auxquelles il faut ajouter un millier de réclamations héritées des années antérieures), les trois quarts concernent les usagers, et un quart seulement les personnels. La part prise par les usagers augmente un peu chaque année : en 2017, elle est de 77 % contre 23 % pour les personnels (+1 % depuis 2016), alors qu'à l'origine les usagers ne représentaient que 30 % des réclamants. La médiation est simple et facile d'accès ; elle est de mieux en mieux connue du grand public. On notera une augmentation constante des réclamations présentées par les usagers de l'enseignement supérieur depuis trois ans, pour atteindre 29 % des saisines.

Les domaines de saisine les plus fréquents sont, pour les personnels, les questions relatives aux mutations-affectations, les questions financières, et enfin les difficultés tenant au déroulement de carrière (même si ces trois domaines semblent, du point de vue statistique, se stabiliser). Les questions tenant à la protection sociale représentent une source de saisines plus faible mais elles sont en forte augmentation (+ 164 % en cinq ans), de même que les questions liées aux recrutements (concours, stages, etc.) qui ont augmenté de 91 % en cinq ans.

Pour les usagers (élèves, étudiants, parents), les trois domaines les plus importants sont les questions d'inscription, d'orientation et d'affectation (carte scolaire dans les premier et second degrés, APB dans le supérieur), les questions de vie scolaire (notamment les questions de discipline et de harcèlement à l'École) et les questions touchant aux examens (contestation de résultats ou de notes, équivalences de diplômes, etc.). Il faut noter la forte augmentation des saisines relatives à la vie scolaire ou universitaire, aux conflits interpersonnels et aux actes de violence, qui ont doublé en cinq ans. Il est difficile d'en tirer des conclusions hâtives, d'autant que les médiateurs ne connaissent à travers les courriers reçus que la partie émergée de l'iceberg ; mais le pourcentage des saisines est suffisamment important pour que la médiatrice ait décidé de leur accorder une vigilance particulière, en se rapprochant notamment de la Délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire, et en resserrant les liens également avec la Défenseure des enfants, afin de mieux articuler les réponses et de lutter ensemble contre un phénomène sociétal potentiellement inquiétant. Quand on sait l'incidence des questions de bien-être et de climat scolaire sur la réussite des élèves, on ne peut faire l'économie d'une attention soutenue sur ces sujets. Ils avaient déjà été abordés en 2015 au travers d'un chapitre du rapport du médiateur consacré à la gestion des ressources humaines, qui mettait l'accent sur le climat scolaire en le définissant comme « les conditions d'apprentissage, d'enseignement et d'environnement qui favorisent la réussite des élèves et l'engagement des personnels ».

Année après année, le médiateur réalise et complète, à partir d'un riche réservoir d'observations tirées des réclamations qu'il a eues à traiter, une photographie à la fois précise et évolutive du système éducatif. Sur la base de ses analyses, il encourage les transformations ou promeut des aménagements du système qui doivent permettre d'en améliorer la qualité et le fonctionnement. Ses propositions viennent compléter ou illustrer les travaux d'autres instances internes ou externes à l'institution, comme les inspections générales en particulier. Cette année, la médiatrice a choisi de développer deux sujets importants, non par le nombre des réclamations reçues mais parce que,

- pour le premier, **la préparation du dossier de retraite**, il fait écho au vécu personnel de chacun d'entre nous et nous fait pénétrer au cœur de la relation des personnels à leur administration ;
- et pour le second, **la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur des étudiants en situation de handicap**, il prolonge la réflexion initiée dans le rapport 2016 du médiateur sur la scolarisation des élèves handicapés, mettant en avant l'exigence de sécurisation et de continuité des parcours. Il est également l'occasion de faire un focus sur la mise en place de Parcousup du point de vue de ces jeunes « à besoins éducatifs particuliers », à l'aune des valeurs d'égalité des chances, de transparence et de solidarité qui sous-tendent notre système éducatif.

La notion d'accompagnement personnalisé est au cœur de ces deux dossiers, à des titres divers. Elle interroge et mobilise le système éducatif à tous les niveaux, administratif et pédagogique, et le pousse jusqu'à ses limites, puisque la notion même d'égalité peut devenir un piège lorsqu'elle se fait l'instrument d'une interprétation restrictive et rigide de la réglementation. Les notions d'équité et d'égalité des chances permettent, **a contrario**, de prendre en compte l'individu dans sa globalité et dans sa différence. C'est le cas, en particulier, pour les divers aménagements prévus en compensation de difficultés que rencontre dans son parcours d'études un étudiant en situation de handicap.

Plus largement, **un accompagnement de proximité est toujours nécessaire dès lors que des dispositifs ou des décisions engagent la vie et l'avenir des personnes**, quoi qu'il en soit des nouvelles possibilités offertes aujourd'hui par les services informatisés et les nouveaux environnements d'information et de communication. À cet égard, les demandes que reçoit le médiateur montrent qu'une part non négligeable de citoyens est encore peu familiarisée avec ces outils qui structurent de plus en plus les procédures administratives ; et même, pour certains, qu'ils sont culturellement très éloignés des codes et des langages qui leur permettraient de bénéficier de ces nouveaux canaux pour accomplir leurs démarches. On ne peut qu'être stupéfait par le décalage, pour ne pas dire la misère sociale, qui s'exprime parfois dans certains courriers. Les médiateurs sont régulièrement amenés à plaider avec insistance auprès des services pour qu'ils privilégient une approche en équité plutôt qu'un strict respect de la réglementation en vigueur⁵.

La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité

Un dossier de retraite se constitue dès la première année d'activité professionnelle. Cette préparation nécessite, pour le futur retraité, de conserver ses bulletins de salaire, ses arrêtés d'affectation ou de changement de corps et de grade, mais aussi de vérifier régulièrement la synthèse des droits obtenus dans tous les régimes de retraites en fonction des activités exercées au fil de la carrière...

Malgré une réelle attention portée par l'administration au traitement des dossiers et la mise en place de procédures très en amont de la date de départ à la retraite des agents, force est de constater que le requérant qui saisit le médiateur en dernier recours, pour un problème de retraite, se retrouve souvent à quelques mois de son départ de la fonction publique en plein désarroi : les projets de vie qu'il avait imaginés ne pourront pas se réaliser ; il est parfois trop tard pour revenir en arrière.

⁵ Voir en particulier la question des inscriptions aux examens et la recommandation **ReMedia 16-13** « Simplifier l'inscription aux examens et mieux informer les candidats », sur lesquels la médiatrice a souhaité revenir lors du comité de suivi de février 2018 (**troisième partie de ce rapport**).

Plus globalement, le caractère anxiogène de la préparation du dossier de retraite doit être souligné, en premier lieu du fait de la complexité intrinsèque du système. Cette complexité est accentuée par la coexistence de différents régimes de base de retraite dont les droits et les règles de calcul diffèrent, si l'on considère que les personnels de l'éducation nationale n'ont pas tous eu un parcours de carrière linéaire dans l'éducation nationale ou dans la fonction publique. En second lieu, la décision de partir à la retraite est souvent le fruit d'une longue réflexion faisant intervenir divers critères : santé, conditions de travail, aspirations personnelles individuelles ou de couple, vie sociale et prise en compte de l'impact des annonces de réforme des régimes de retraite... Surtout, le départ à la retraite a lieu une seule fois dans une vie : la préparation d'un dossier de retraite est donc un acte unique pour chaque agent qui ne peut pas être répété et qui doit donc être accompagné.

Dans ce contexte, la constitution du dossier de retraite est un bon indicateur de la relation de l'administration à ses personnels. C'est pourquoi, la médiatrice a trouvé le moment opportun pour développer cette thématique dans son rapport, à partir de l'analyse des réclamations qu'elle instruit, et contribuer par ses propositions à améliorer cette relation, en prenant en compte notamment le nouveau dispositif qui sera mis en place et confiera au Service des retraites de l'État la gestion des pensions des agents de la fonction publique. Les conseils qu'elle formule à l'attention des futurs retraités et les recommandations qu'elle adresse à l'administration lui paraissent aller dans le même sens que le projet du ministère (DGRH) de mettre en place progressivement une fonction de gestion des ressources humaines de proximité, à la fois rassurante et responsabilisante pour les administrés.

Focus : des difficultés pour obtenir des aménagements aux examens

La médiatrice souhaite, comme son prédécesseur, attirer l'attention sur les difficultés que rencontrent souvent des élèves ayant bénéficié d'un Pap (projet d'accompagnement personnalisé) pendant leur scolarité pour obtenir les mêmes aménagements lors des examens.

Aux nombreuses contraintes qui pèsent sur la procédure – contraintes liées aux délais d'inscription mais aussi au nombre réduit de médecins scolaires – s'ajoute le fait que les médecins qui instruisent les demandes n'appliquent pas les mêmes grilles de décision pour la scolarité que pour les examens. Des cas de refus réguliers, pour tout ou partie des aménagements demandés, génèrent des recours ou des réclamations virulentes de la part des familles. Même si de nombreuses réflexions ont déjà été menées au niveau pédagogique, sur les modalités d'évaluation et d'adaptation des sujets et des épreuves, pour les élèves « dys » en particulier⁶, il n'en reste pas moins qu'une simplification et une mise en cohérence sont devenues nécessaires si l'on veut respecter les droits de ces candidats qui ont de vrais besoins particuliers, y compris pour les examens. Des recommandations ont déjà été formulées dans le rapport 2016 du médiateur en vue d'améliorer la situation. Elles ont été reprises lors du comité de suivi de février 2017⁷, en insistant notamment sur la continuité systématique à établir entre les aménagements prévus durant la scolarité et ceux que les candidats vont retrouver au moment des examens. Cette continuité pourrait être assurée en particulier si les Pap prévoyaient, dès leur conception, des dispositions relatives aux examens et si les diverses personnes intervenant auprès de l'adolescent (enseignants, médecins, accompagnants) se concertaient plus en amont afin de partager leur expertise et de sécuriser son parcours scolaire.

6 Notamment ceux qui présentant des troubles du langage et de la parole engendrant des difficultés d'expression écrite.

7 Voir la troisième partie, chapitre 3 de ce rapport.

Étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour l'orientation et la réussite de tous dans l'enseignement supérieur

Dans son rapport 2016, le médiateur avait consacré un chapitre important à la scolarisation des élèves en situation de handicap – depuis les mesures de compensation et d'accompagnement de leur scolarité jusqu'à l'aménagement des examens. En effet, plusieurs centaines de réclamations parviennent chaque année à la médiation. D'ores et déjà s'était posée la question de la continuité des parcours, celle de l'orientation et de la poursuite d'études dans le supérieur de ces élèves, avec en particulier des recommandations portant sur la prise en compte de leurs besoins spécifiques au niveau de l'orientation post-bac (cf. le chapitre consacré à APB). C'est pourquoi, même si le nombre de réclamations est encore nettement inférieur à celui de l'enseignement scolaire, la médiation a souhaité prolonger ses investigations sur la question de la poursuite d'études après le baccalauréat, faisant l'hypothèse que les efforts déployés dans le second degré ne manqueront pas de déboucher dans les années à venir sur une augmentation sensible des flux d'étudiants en situation de handicap.

La médiation a fait le choix d'appuyer sa réflexion sur des entretiens qu'elle a conduits avec des responsables d'universités et de grandes écoles ainsi qu'avec des opérateurs, comme l'Onisep et des associations. Ces différents contacts ont permis de valoriser un certain nombre de bonnes pratiques qui, pour une part, ont inspiré des recommandations présentées dans ce rapport. Des échanges ont eu lieu également avec la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle.

La médiation a tenu tout d'abord à mettre en valeur les avancées réalisées depuis 2005 au niveau d'un grand nombre d'universités et d'établissements d'enseignement supérieur dans l'organisation de l'accueil, de la mise en accessibilité des formations et de l'accompagnement des étudiants handicapés, tout en soulignant des disparités de mise en œuvre et de moyens. Elle a ensuite analysé les trois étapes clés du parcours de ces étudiants : la préparation à l'entrée dans l'enseignement supérieur, le parcours de formation, les examens et concours. Cette analyse a révélé les points de tension sur lesquels il conviendra d'être vigilant si l'on veut anticiper l'arrivée d'un plus grand nombre d'étudiants en situation de handicap dans l'enseignement supérieur.

Sans surprise, ce sont les aménagements d'épreuves aux examens et aux concours qui posent le plus de problèmes. Les modalités d'adaptation sont très dépendantes de l'idée que se font les responsables du principe d'égalité entre les candidats. La médiatrice préconise une prise en considération des contraintes liées à un handicap très en amont dans la scolarité de l'adolescent, de préférence dès la mise en place des projets personnalisés, en prévoyant notamment les implications qu'elles auront sur la poursuite d'études et sur les aménagements à prévoir lors des examens.

L'inscription dans l'enseignement supérieur est aussi une étape très anxiogène pour ces futurs étudiants. Dans le rapport 2016, le médiateur avait formulé une recommandation à ce sujet⁸. Le rapport 2017 est l'occasion de renouveler ces préconisations et de procéder à un réexamen dans le contexte du nouveau dispositif Parcoursup, qui a remplacé la procédure Amission post-bac. La médiatrice formule des recommandations qui portent tout autant sur le lycée (par exemple, sur « la fiche avenir »), que sur la procédure d'affectation et sur les études supérieures ; elle insiste notamment sur la mise en œuvre par les recteurs des nouvelles dispositions visant à prendre en compte et à accompagner

8 cf. ReMEDIA 16-06 : « Bien préparer l'orientation et l'insertion professionnelle », pages 131-132.

les candidats en situation de handicap dans leurs démarches et à faciliter la construction de leurs projets d'accès à l'enseignement supérieur⁹.

Des efforts restent à faire pour que le système puisse garantir à ces étudiants une continuité dans la prise en charge de leur parcours de formation. Les acteurs doivent pour cela se concerter, travailler en équipes plurielles sur plusieurs niveaux de scolarité, afin de concevoir des parcours cohérents sur le long terme et d'anticiper un certain nombre de difficultés potentielles liées à l'augmentation prévisible des effectifs d'étudiants handicapés. En tout état de cause, il convient de garder à l'esprit qu'une avancée réalisée en faveur des étudiants handicapés sera toujours un progrès pour l'ensemble des étudiants. Cette évolution apparaît d'autant plus nécessaire que la personnalisation des parcours est une tendance qui va concerner un nombre croissant d'individus dans les prochaines années, dans un monde où l'éducation, la formation et le développement professionnel sont devenus indispensables pour assurer la mise à jour des connaissances, l'inclusion sociale et l'insertion professionnelle de tous les citoyens. Dans la suite de ce travail, la médiatrice envisage d'engager une réflexion sur l'accompagnement des personnels de l'éducation en situation de handicap.

En complément de ces deux sujets développés dans les premières parties du rapport, la médiatrice présente **trois nouvelles recommandations** qui viennent prolonger ou compléter certaines réflexions des années précédentes :

- La première porte sur **la prise en compte de la garde alternée des enfants dans le versement du supplément familial de traitement (SFT) aux agents publics séparés**. Le versement par défaut de ce supplément au dernier attributaire du SFT avant le divorce, outre qu'elle ne colle pas à la jurisprudence administrative, ne prend pas en compte les évolutions de notre société et est ressentie comme injuste par les personnels. **(ReMedia 17-05)**
- La deuxième recommandation soulève la question de **la pondération des priorités pour l'affectation des personnels enseignants**, telles que les mentionne l'article 60 du statut général des fonctionnaires. Elle porte en particulier sur la mise en œuvre des critères d'appréciation dans l'attribution des points liés au centre des intérêts matériels et moraux (Cimm) – priorité récemment ajoutée par la loi du 28 février 2017. Les saisines relatives aux questions de mutation/affectation représentent une part importante des réclamations provenant des personnels. La médiation y accorde d'autant plus d'attention qu'elles traduisent souvent des situations douloureuses, liées à de forts enjeux familiaux. Mais c'est aussi parce que ces difficultés viennent alimenter une image peu attractive du métier d'enseignant, et celle d'une administration qui serait peu soucieuse des situations individuelles, que la médiatrice s'intéresse de près à ces difficultés récurrentes. **(ReMedia 17-06)**
- La troisième recommandation concerne **le dispositif de dispenses d'épreuves portant sur les matières générales** pour les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel. Une harmonisation des textes régissant ce dispositif ainsi qu'une plus large reconnaissance des titres et diplômes européens permettraient de renforcer la lisibilité et l'attractivité du système éducatif français à l'étranger, à l'heure où le gouvernement souhaite encourager la mobilité et les échanges internationaux. **(ReMedia 17-10)**

Être médiateur est un mode d'engagement tout particulier, qui ne peut s'appuyer que sur une forte détermination et une vision foncièrement optimiste du fonctionnement

⁹ Pour rappel, la médiation a été auditionnée en décembre 2017 par l'Assemblée dans le cadre d'un amendement déposé par les députés portant sur ce sujet.

et de l'avenir du système éducatif. Si l'on n'est pas convaincu que les situations complexes peuvent trouver une issue grâce à un dialogue construit et à une confrontation sereine des idées, alors il est difficile de remplir cette mission. La médiatrice mise sur une collaboration féconde avec les différents acteurs de l'éducation, services administratifs, usagers et partenaires, et sur un mode d'approche de plus en plus participatif pour faire face à la montée en charge des demandes et faire progresser le système. C'est sans doute un véritable changement de culture qu'il nous faut initier pour parvenir à faire bouger les lignes :

- de l'égalité vers l'équité ;
- de la défiance vers la confiance ;
- de l'application uniforme des règles vers la prise en compte des besoins particuliers des individus ;

et pour faire passer les requérants :

- de l'incompréhension à l'appropriation ;
- du sentiment d'injustice à l'acceptation de solutions co-construites et partagées.

La médiatrice remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction de ce rapport et à l'enrichissement de ses analyses : ses collaborateurs du pôle national, les médiatrices et médiateurs des académies, mais aussi les personnels de l'administration et des inspections qui ont bien voulu apporter leur soutien à ses travaux.

De nouvelles perspectives s'ouvrent pour les mois à venir. La médiation va fêter en octobre 2018 l'anniversaire des 20 ans de sa création. Elle recueillera à cette occasion les témoignages et les initiatives de tous ceux qui souhaitent relever le défi d'un système éducatif bienveillant, humain et soucieux de faire éclore et de valoriser les talents, en formant et en accompagnant les individus tout au long de la vie.

Catherine Becchetti-Bizot
Médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur

FAITS MARQUANTS 2017...

NOMINATION D'UNE NOUVELLE MÉDIATRICE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



Catherine Becchetti-Bizot, inspectrice générale de l'éducation nationale, a été nommée en novembre 2017 par arrêté des ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement pour une durée de trois ans. Elle succède à Claude Bisson-Vaivre.

Dès son arrivée à la médiation, dans la continuité de ses prédécesseurs, elle s'est impliquée dans les activités du Club des médiateurs des services au public. Elle s'est engagée sur des sujets d'actualité comme, notamment, la mise en place de l'expérimentation

de la médiation préalable obligatoire, dans le cadre de la Justice du XXI^e siècle, ou la participation, à titre consultatif, aux travaux du Comité éthique et scientifique de Parcoursup, ou encore la modernisation des outils d'information et de communication de la médiation.

DÉPARTS ET ARRIVÉES DE NOUVEAUX MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

Quatre médiateurs académiques ont souhaité mettre un terme à leurs missions en 2017 : Myrna Dalleau (académie de La Réunion depuis 2015), Paul Muller (académie de Strasbourg depuis 2006), Claudine Vuong (académie de Créteil depuis 2015), et Ena Xandé (académie de Guadeloupe depuis 2014). Après des années d'implication au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par Yves Mannechez, Daniel Pauthier, François Fillol et Edmond Lanclas.

JUSTICE DU XXI^E SIÈCLE

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle ouvre une ère nouvelle pour la médiation administrative. Le décret n° 3017-566 du 18 avril 2017 en a précisé le cadre.

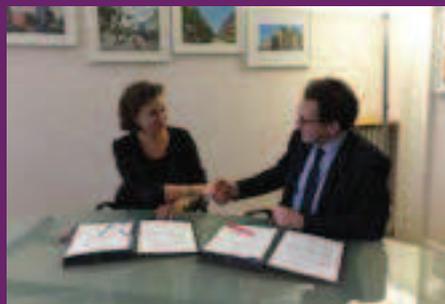
Lors de la mise en œuvre de cette loi, des réunions de formation ont été organisées à l'initiative du Conseil d'État par plusieurs cours administratives d'appel à l'automne 2017. L'ensemble des médiateurs académiques a bénéficié de ces rencontres.

La médiation a rencontré le Conseil d'État à plusieurs reprises en décembre afin de clarifier certains aspects de cette loi, notamment son articulation avec le dispositif propre aux ministères chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

La loi Justice du XXI^e siècle a prévu par ailleurs, l'expérimentation d'une médiation préalable obligatoire. De nombreux échanges avec des membres du réseau des médiateurs, ainsi qu'une réunion au Conseil d'État, se sont tenus en 2017 pour préparer cette expérimentation qui débute le 1^{er} avril 2018 dans les académies d'Aix-Marseille, Clermont-Ferrand et Montpellier.

UNE NOUVELLE CONVENTION ENTRE LA CPU ET LA MÉDIATION

Les évolutions récentes de la réforme du Code de justice administrative ont rendu nécessaire une réécriture de la convention entre le président de la CPU et la médiatrice. Elle a été signée en janvier 2018.



Cette révision a eu pour objectif de renforcer la collaboration entre la médiation et les universités dans le règlement amiable des litiges de l'enseignement supérieur.

(<http://www.cpu.fr/actualite/signature-dune-convention-entre-la-conference-des-presidents-duniversite-cpu-et-la-mediatrice-de-leducation-nationale-et-de-lenseignement-superieur/>).

... FAITS MARQUANTS 2017

SÉMINAIRES DE FORMATION

Différentes journées de regroupement du réseau des médiateurs de l'éducation ont été organisées :

- un séminaire de trois jours à l'école supérieure de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur les 1^{er}, 2 et 3 février 2017 pour la formation des nouveaux médiateurs académiques ;
- des journées de regroupement de l'ensemble du réseau les 13 et 14 mars 2017 puis les 12 et 13 octobre 2017 au Centre international d'études pédagogiques. Elles ont permis d'échanger sur des cas pratiques et d'accueillir des conférenciers intervenant sur les nouvelles politiques publiques de l'éducation et de l'enseignement supérieur (APB, PPCR, lutte contre le harcèlement, etc.).

AUDITIONS À L'ASSEMBLÉE ET AU SÉNAT



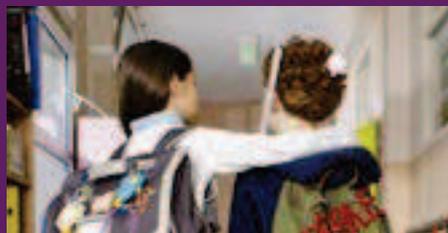
Suite à la publication du chapitre « administration algorithmique et APB » dans le rapport 2016, la médiation a été auditionnée en novembre 2017 par le président de l'Office Parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et technologiques (OPECST), par la commission des affaires culturelles et de l'éducation de l'Assemblée nationale et par le Sénat, dans le cadre de la discussion du projet de loi « orientation et réussite des étudiants » et de la mise en place de Parcoursup.

Par ailleurs, elle a été auditionnée mi-novembre par l'Assemblée nationale sur la thématique des « relations école/famille ».

MODERNISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS

D'octobre à décembre 2017, à la demande de la médiation, cinq stagiaires attachés de l'Ira de Nantes ont rédigé un rapport concernant « l'amélioration de la communication interne et externe de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ». À l'issue de ce travail, grâce à l'appui de la Delcom, une mise à jour des outils d'information et de communication a été initiée, avec la création d'un espace collaboratif pour favoriser les échanges au sein du réseau des médiateurs et la modernisation de la page du site du ministère dédiée à la médiation.

LIENS DE COLLABORATION



<https://www.nonauharcelement.education.gouv.fr/ressources/guides/le-harcelement-cest-quoi/>

Des liens plus étroits de collaboration ont été noués avec des partenaires internes et externes comme la Mission de prévention et de lutte contre les violences en milieu scolaire, la Défenseure des droits de l'enfant, ou la Déléguée interministérielle à l'aide aux victimes, pour traiter de manière complémentaire et plus réactive de sujets que la médiatrice souhaite placer au cœur de sa mission.



<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports-annuels/2017/11/rapport-annuel-2017-consacre-aux-droits-de-lenfant-au-miroir-de-la>



PREMIÈRE PARTIE

LA PRÉPARATION DU DOSSIER DE RETRAITE : POUR UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ

Un dossier de retraite se constitue dès la première année d'activité professionnelle. Cette préparation nécessite, pour le futur retraité, de conserver ses bulletins de salaire, ses arrêtés d'affectation ou de changement de corps et de grade, mais aussi de vérifier régulièrement la synthèse des droits obtenus dans tous les régimes de retraite en fonction des activités exercées au fil de la carrière...

Or, c'est souvent au moment du départ à la retraite voire, dans le meilleur des cas, quelques années auparavant, que l'agent s'intéresse à « sa retraite » et qu'il collecte (ou découvre) les informations nécessaires à la constitution de son dossier. À cette occasion, il peut arriver qu'il constate l'absence de certains éléments préjudiciable au règlement de la pension attendue. Les difficultés pour les récupérer plusieurs décennies après leur origine sont parfois grandes.

Par ailleurs, plusieurs textes qui réforment les retraites se sont succédé depuis 2003 : loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites ; loi n° 2008-1330 du 17 décembre 2008 de financement de la Sécurité sociale ; loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites ; loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites.

Ces différents textes ont affecté les régimes de retraite de la fonction publique, comme l'ensemble des autres régimes. Ils ont des incidences pour les fonctionnaires sur l'âge d'ouverture des droits, les limites d'âge de départ, la durée d'assurance nécessaire pour bénéficier d'une retraite à taux plein, les taux de cotisation, les durées de service pour l'octroi d'une pension civile et les possibilités de départ anticipé (pour raisons familiales, carrières longues, handicap...).

La compréhension de ces différents mécanismes, régulièrement modifiés depuis 15 ans, peut être difficile pour un non spécialiste. Cela peut compromettre la juste anticipation de ses droits à pension et même, le moment venu, l'octroi d'une pension conforme à ses droits.

Dans ce contexte, la relation des personnels à leur administration concernant la constitution du dossier de retraite paraît essentielle afin d'éviter que le départ ne soit vécu dans des conditions inadaptées à la conduite à tenir.

La médiation est saisie par les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Elle constate depuis 2013 une baisse du nombre de réclamations relatives à un problème de retraite :

- avant 2013, 8 % des saisines du médiateur¹⁰ par les personnels concernaient les retraites ;
- depuis 2013, ce chiffre est passé à 5 %¹¹. En 2017, 160 saisines du médiateur ayant pour objet les retraites sont comptabilisées.

10 Pôle national et pôles académiques de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

11 203 saisines du médiateur concernaient les retraites en 2011, 195 en 2012 et 158 en 2013.

Cette donnée doit être rapportée au nombre très réduit des procédures contentieuses engagées par les usagers¹², à la quantité de dossiers de retraite instruits chaque année par nos deux ministères qui oscille entre 23 et 25 000¹³ dont plus de 15 000¹⁴ avant chaque rentrée scolaire¹⁵ et, enfin, à l'effectif des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (1 234 512 personnels recensés à la rentrée 2016¹⁶).

Lorsqu'on examine la typologie des saisines du médiateur concernant la thématique des retraites, la plupart (+ de 90 %) a lieu après que les services des ressources humaines instructeurs ont reçu la demande d'admission à la retraite. Cette demande doit être formulée par voie hiérarchique au moins six mois avant la date à laquelle l'agent souhaite cesser son activité¹⁷. Le médiateur est très rarement saisi avant. Parfois l'intéressé fait appel au médiateur après que sa pension a été versée. Sur le fond, il y a très peu de saisines relatives à la détermination de l'assiette de calcul (exemple des détachements ou des changements de grade de fin de carrière). Concrètement, la majorité des saisines concerne des contestations relatives au décompte de la durée de liquidation et d'assurance susceptible d'entraîner une décote ou une surcote, des demandes de versement de plusieurs pensions (notion de polypensionné), des contestations de validation de services auxiliaires et aussi des demandes d'affiliation rétroactive au régime général de sécurité sociale (pour des années d'activité effectuées en tant que fonctionnaire pour les agents n'ayant pas droit à une pension de l'État).

D'autres saisines mettent en cause la fiabilité ou soulignent une insuffisance des informations fournies par les services de l'administration.

Certains requérants déplorent l'absence de réponse à leur demande particulière de calcul de leur future pension.

Enfin, quelques saisines du médiateur interrogent sur la compréhension de la réglementation pour bénéficier de bonifications ou de majorations de pension (enfants, enfant handicapé) ou d'un régime particulier de retraite de l'État (retraite pour invalidité ou pour handicap).

La plupart des réclamations que la médiation soutient auprès de l'administration¹⁸ trouvent une solution avec l'aide des services du SREN¹⁹, des académies, des universités ou des inspections académiques qui s'efforcent de conseiller et d'aider les personnels rencontrant des difficultés dans la constitution de leur dossier afin qu'ils puissent bénéficier de la totalité des droits et dispositifs applicables.

12 En matière contentieuse, sur 69 jugements rendus en 2017 pour des questions ayant trait aux pensions et aux validations de services, seuls 8 ont donné lieu à une annulation des décisions de l'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (information SREN communiquée le 6 mars 2018).

13 22 991 en 2017 (hors dossiers transmis au SRE dans le cadre de la mise en œuvre progressive de la réforme des retraites de l'État).

14 Environ 17 000 en 2017 (hors dossiers transmis au SRE dans le cadre de la mise en œuvre progressive de la réforme des retraites de l'État).

15 Chiffres communiqués par le SREN-Daf E3 5 (Service des retraites de l'éducation nationale) en janvier 2018.

16 Annuaire EPP, Agora, Poppée-Bib et Poppée-ITRF (février 2017) source Men-MESRI-Depp.

17 Voir article D.1 du Code des pensions civiles et militaires de retraite, modifié par décret n° 2013-39 du 10 janvier 2013 - art. 1 : « Le fonctionnaire, le magistrat ou le militaire dépose sa demande d'admission à la retraite, par la voie hiérarchique, au moins six mois avant la date à laquelle il souhaite cesser son activité, auprès du service gestionnaire dont il relève... »

18 Le médiateur ne soutient pas auprès de l'administration toutes les réclamations qui lui parviennent : le rôle de la médiation est aussi d'expliquer la réglementation, les procédures ainsi que les décisions de l'administration.

19 Service des retraites de l'éducation nationale du ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Ce constat positif témoigne d'une attention accrue portée par l'administration au traitement des dossiers mais aussi de la mise en place de procédures très en amont de la date de départ à la retraite des agents, de corrections apportées sur les dossiers et surtout de l'assimilation au fil des années de la dernière réforme significative des retraites.

Néanmoins, force est de constater que le requérant qui saisit le médiateur, en dernier recours, pour un problème de retraite, se retrouve souvent à quelques mois de son départ de la fonction publique en plein désarroi : les projets de vie qu'il avait imaginés ne pourront se réaliser d'autant qu'il est parfois trop tard pour revenir en arrière.

Plus globalement, le caractère anxiogène de la préparation du dossier de retraite doit être souligné, en premier lieu du fait de la complexité intrinsèque du système. Cette complexité est accentuée par la coexistence de différents régimes de base de retraite dont les droits et les règles de calcul diffèrent, sachant que les personnels de l'éducation nationale n'ont pas tous eu, loin s'en faut, un parcours de carrière linéaire dans l'éducation nationale ou dans la fonction publique. Ils sont, en effet, susceptibles de bénéficier de plusieurs régimes de retraite, notamment pour les services effectués dans le secteur privé avant un recrutement dans le secteur public et inversement. En second lieu, la décision de partir à la retraite est souvent le fruit d'une longue réflexion faisant intervenir divers critères : santé, conditions de travail, aspirations individuelles ou de couple, vie sociale et prise en compte de l'impact des annonces de réforme des régimes de retraite... Surtout, le départ à la retraite a lieu une seule fois dans une vie : la préparation d'un dossier de retraite est donc un acte unique pour chaque agent qui, ne pouvant être répété, doit être accompagné.

Cet accompagnement est réalisé, jusqu'à présent²⁰, par l'employeur²¹ grâce notamment aux rendez-vous retraite que chaque agent peut solliciter à partir de ses 45 ans auprès des services de retraite de l'administration centrale, des universités, des rectorats, voire des inspections académiques mais également par le SRE dans le cadre notamment de la mise en œuvre de la loi du 21 août 2003 précitée et de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites. Ces deux textes ont instauré respectivement un droit individuel des assurés à être informés sur leur retraite tout au long de leur carrière professionnelle et la possibilité de faire un point sur les droits acquis à partir de 45 ans²².

20 La circulaire relative au compte individuel de retraite des agents de l'État et à l'organisation des relations entre le Service des retraites de l'État et les employeurs partenaires du 20 août 2015 visant à moderniser le processus de gestion des pensions de l'État par la centralisation de la gestion des demandes de pension au niveau du SRE (Service de retraite de l'État), va modifier, au sein de l'éducation nationale, la relation avec les usagers pour la constitution du dossier de retraite et la transférer progressivement de l'employeur au SRE. Cette réforme, à échéance en 2020, entre en vigueur au sein de l'éducation nationale progressivement depuis 2016 : académie de Nancy-Metz en 2016; académies de Besançon, Caen, Lyon, Orléans-Tours, Strasbourg et enseignement supérieur de Toulouse en 2017; académies d'Aix-Marseille, Amiens, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Corse, Dijon, Limoges, Montpellier, Rennes, Rouen, Nouvelle-Calédonie et universités de Lille et de Lorraine en 2018; académies de Créteil, Grenoble, Guadeloupe, Guyane, Lille, Martinique, Nantes, Nice, Paris, Poitiers, Reims, La Réunion, Toulouse, Versailles, Polynésie, Wallis et Futuna, Saint Pierre et Miquelon et universités de Franche-Comté, Nice, Caen, Reims, Rouen, Antilles, Paris et Créteil en 2019; universités de Nantes, Grenoble, Montpellier, Strasbourg, Rennes, Aix-Marseille + les autres établissements d'enseignement supérieur en 2020.

21 Il s'agit de l'employeur principal qui délivre son information sur la base des données liées à la rémunération principale de l'agent. Cependant, l'incertitude sur des rémunérations accessoires peut intervenir et, selon les situations, l'information pourra être parcellaire.

22 Outre cette possibilité, la réforme de 2010 instaure l'information retraite dès la constitution des premiers droits à retraite (dès validation d'une durée d'assurance d'au moins deux trimestres par l'assuré, la communication par voie électronique du relevé de situation individuelle à la demande est possible).

Une circulaire interministérielle du 20 août 2015²³ a prévu la centralisation progressive de la réception de la demande de pension au SRE²⁴ d'ici 2020 pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur. Cette réforme majeure organise progressivement un transfert de la relation à l'utilisateur pour la préparation du dossier retraite vers ce service dépendant des ministères économiques et financiers et va, de fait, dessaisir l'employeur direct de l'agent²⁵.

C'est pourquoi, la médiatrice a trouvé le moment opportun pour développer cette thématique à partir de l'analyse des réclamations qu'elle instruit et afin d'améliorer cette relation. Elle émet des propositions visant à promouvoir l'accompagnement des personnels dans ce nouveau contexte. Elle délivre également une série de conseils aux futurs retraités pour leur permettre d'être progressivement préparés et responsabilisés dans la constitution de leur dossier de pension. Ces recommandations vont dans le même sens que le projet de nos ministères d'instaurer progressivement une fonction de gestion des ressources humaines de proximité.

23 Circulaire NOR : FCPE1517389C du 20 août 2015 du ministère des Finances et des Comptes publics/ministère de la Décentralisation et de la Fonction publique relative au compte individuel de retraite des agents de l'État et à l'organisation des relations entre le service des retraites de l'État et les employeurs partenaires.

24 Le Service des retraites de l'État a été créé et organisé par les décrets n° 2009-1052 et 2009-1053 du 26 août 2009 modifiés par le décret n° 2016-821 du 20 juin 2016 en la forme d'un service à compétence nationale de la DGFIP (direction générale des finances publiques) des ministères économiques et financiers (ministère de l'Économie et des Finances et ministère de l'Action et des Comptes publics).

25 Voir note de bas de page n° 11 prévoyant à terme le transfert de la relation usager au SRE.

Chapitre premier

L'accompagnement du futur retraité : un devoir de l'administration

L'accompagnement du futur retraité dans la préparation de son dossier de départ à la retraite concerne trois champs du « parcours usager » : l'information retraite ; la liaison entre les services de pension et les différentes caisses de retraite dont l'Erafp²⁶ pour la préparation du dossier de retraite des personnels ayant travaillé au sein de l'éducation nationale ; les erreurs de gestion ou de communication ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite.

1. L'information retraite auprès des personnels

Le dispositif information retraite est actuellement en pleine évolution compte tenu de la réforme de la gestion des pensions en cours.

1.1. Les dispositions prévues par les textes : la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 modifiée portant réforme des retraites

La loi n° 2003-775 du 21 août 2003 et les décrets n° 2006-708 et 2006-709 du 19 juin 2006 ont créé un droit à l'information retraite pour les fonctionnaires de l'État qui a été renforcé en 2010, puis en 2014 et codifié dans le Code de sécurité sociale à l'article L161-17. En effet, avant 2003, dans la fonction publique d'État, le fonctionnaire recevait seulement deux ans avant son âge de départ à la retraite un état récapitulatif de ses droits à pension.

Désormais, ce droit se traduit pour l'assuré par la possibilité d'obtenir des informations individuelles en matière de retraite sous deux formes complémentaires :

- le Relevé de situation individuelle (ou Ris) récapitulant l'ensemble des droits acquis dans tous les régimes de retraite de base et complémentaires dont la personne a relevé ou relève encore ;
- l'Estimation indicative globale (ou EIG) qui évalue le montant des pensions que la personne pourra cumuler au moment de sa retraite, au titre de l'ensemble des régimes de retraite dont elle a relevé au cours de sa carrière ou dont elle relève encore.

26 Établissement de retraite additionnelle de la Fonction publique.

Par ailleurs, l'article L. 161-17 du Code de sécurité sociale précise que :

« I.- Les assurés bénéficient gratuitement d'un droit à l'information sur le système de retraite par répartition, qui est assuré selon les modalités suivantes.

II.- Dans l'année qui suit la première année au cours de laquelle il a validé une durée d'assurance d'au moins deux trimestres dans un des régimes de retraite légalement obligatoires, l'assuré bénéficie d'une information générale sur le système de retraite par répartition, notamment sur les règles d'acquisition de droits à pension et l'incidence sur ces derniers des modalités d'exercice de son activité et des événements susceptibles d'affecter sa carrière. Cette information rappelle la possibilité, prévue par l'article L. 241-3-1, en cas d'emploi à temps partiel ou en cas d'emploi dont la rémunération ne peut être déterminée selon un nombre d'heures travaillées, de maintenir à la hauteur du salaire correspondant au même emploi exercé à temps plein l'assiette des cotisations destinées à financer l'assurance vieillesse. Les conditions d'application du présent alinéa sont définies par décret.

Les assurés, qu'ils résident en France ou à l'étranger, bénéficient à leur demande, à partir de quarante-cinq ans et dans des conditions fixées par décret, d'un entretien portant notamment sur les droits qu'ils se sont constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires, sur les perspectives d'évolution de ces droits, compte tenu des choix et des aléas de carrière éventuels, sur les possibilités de cumuler un emploi et une retraite, tels que des périodes d'étude ou de formation, de chômage, de travail pénible, d'emploi à temps partiel, de maladie, d'accident du travail ou de maladie professionnelle ou de congé maternité, ainsi que sur les dispositifs leur permettant d'améliorer le montant futur de leur pension de retraite.

Lors de cet entretien, l'assuré se voit communiquer des simulations du montant potentiel de sa future pension, selon qu'il décide de partir en retraite à l'âge d'ouverture du droit à pension de retraite mentionné à l'article L. 161-17-2 ou à l'âge du taux plein mentionné au 1° de l'article L. 351-8. Ces simulations sont réalisées à législation constante et sur la base d'hypothèses économiques et d'évolution salariale fixées chaque année par le groupement d'intérêt public mentionné premier alinéa de l'article L. 161-17-1. Les informations et données transmises aux assurés lors de l'entretien n'engagent pas la responsabilité des organismes et services en charge de les délivrer.

III.- Toute personne a le droit d'obtenir, dans des conditions précisées par décret, un relevé de sa situation individuelle au regard de l'ensemble des droits qu'elle s'est constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires.

Les régimes de retraite légalement obligatoires et les services de l'État chargés de la liquidation des pensions sont tenus d'adresser périodiquement, à titre de renseignement, un relevé de la situation individuelle de l'assuré au regard de l'ensemble des droits qu'il s'est constitués dans ces régimes. L'assuré bénéficie d'un service en ligne lui donnant accès à tout moment à son relevé actualisé, l'informant sur les régimes dont il relève et lui permettant de réaliser certaines démarches administratives et d'échanger avec les régimes concernés des documents dématérialisés.

IV.- Dans des conditions fixées par décret, à partir d'un certain âge et selon une périodicité déterminée par le décret susmentionné, chaque personne reçoit, d'un des régimes auquel elle est ou a été affiliée, une estimation indicative globale du montant des pensions de retraite auxquelles les durées d'assurance, de services ou les points qu'elle totalise lui donnent droit, à la date à laquelle la liquidation pourra intervenir, eu égard aux dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles en vigueur. Cette estimation indicative globale est accompagnée d'une information sur les dispositifs mentionnés aux articles L. 161-22, L. 351-15 et L. 241-3-1.[...]»

1.2. La mise en œuvre de ces dispositions dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions prévue par la circulaire relative au compte individuel de retraite des agents de l'État et à l'organisation des relations entre le service des retraites de l'État et les employeurs partenaires du 20 août 2015

1.2.1. Avant 2015

Jusqu'à la mise en œuvre progressive de la réforme d'août 2015, l'information et l'accompagnement des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en matière de retraite est partagée entre le service de retraite de l'éducation nationale (SREN), les services de retraite des académies, des universités et le SRE (Service de retraite de l'État dépendant de la direction générale des finances publiques des ministères économique et financier).

En effet, la coordination du droit à l'information retraite est confiée au Gip info-retraite, devenu en 2014²⁷ le Gip « Union retraite », qui regroupe les organismes assurant la gestion des régimes de retraite de base et complémentaires dont le SRE. Concrètement, les Ris et les EIG sont envoyés sous l'égide du Gip « Union-retraite » par le SRE aux différents agents de l'État.

Alors que ces documents ont été adressés, pendant plusieurs années, par courrier aux adresses personnelles des agents de l'État, ils sont désormais communiqués via la boîte mail professionnelle dans la majorité des situations²⁸. Notons que le Gip union-retraite réalise des enquêtes concernant le taux de satisfaction des assurés à l'égard du dispositif info-retraite²⁹ : il en ressort que la réception par les assurés des EIG a un impact sur leur décision de programmation de date de départ à la retraite, ce qui montre l'importance de ce document.

Dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur, les services de gestion retraite (appelés parfois « pôle d'expertise pension ») des académies, des universités, voire des inspections académiques complètent les Ris des agents dans le cadre des campagnes périodiques de sécurisation selon un plan de charge prévu par année de naissance des agents. À cette fin, ils sont conduits à demander par mail à l'adresse professionnelle des agents différentes informations³⁰. Pourtant, alors que ces demandes sont réitérées par les services, certains personnels ne répondent pas aux sollicitations de leur employeur, ce qui ne permet pas de compléter et de sécuriser leur Compte individuel de retraite (ou Cir).

Les pôles pension réalisent en parallèle une information retraite auprès des usagers : sites Intranet alimentés par ces renseignements dont la circulaire de campagne des retraites de l'année scolaire à venir, les actualités et les sessions de formation inscrites au plan académique.

27 Loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraite.

28 80 % des envois se font via la boîte mail selon le SRE.

29 Voir rapport IGAENR 2017-052 juin 2017 « Mise en œuvre du droit à l'information individuelle des fonctionnaires sur leur retraite », pages 4 et 5, partie 1.1.

30 Ils utilisent pour ce faire des documents synthétiques qui constituent des « feuilles de route » pour la mise à jour des historiques de carrière dans les Sirh ; ces « feuilles de route » reprennent l'ensemble des opérations à effectuer par les gestionnaires ressources humaines qui alimentent les Ris.

Surtout, selon l'article L. 161-17 du Code de sécurité sociale précité³¹, ils organisent des rendez-vous « retraite » physiques pour les personnels de plus de 45 ans à l'occasion desquels des simulations du montant potentiel de la pension sont éditées dans les services, via l'application Pension, et transmises aux intéressés.

Ces rendez-vous « retraite » permettent, à la lumière du dossier de carrière de l'agent, de faire le point sur le dossier retraite, de vérifier la complétude du Ris (périodes manquantes, pièces justificatives de situations particulières...). Même si les simulations de pension transmises à cette occasion ne sont qu'informatives et n'ont pas de caractère définitif comme d'ailleurs celles envoyées par le SRE, elles sont nécessaires au futur retraité pour organiser son projet de vie future.

Ces mêmes services publient sur leur site académique les dossiers (à télécharger) de demande de départ à la retraite de chaque corps de personnels gérés et les liens pour accéder à la plateforme info-retraite.fr ou au site retraitesdeletat.gouv.fr (site du ministère de l'Action et des Comptes publics). Enfin, les gestionnaires « retraite » répondent aux agents par téléphone, à la demande, pour des questions d'ordre individuel et éventuellement pour des questions plus générales relatives aux dispositifs particuliers et aux différents droits.

Tout ce travail d'information, de mise à jour des dossiers de personnel et de sécurisation des RIS se fait sous la tutelle du SREN (Service des retraites de l'éducation nationale).

31 « [...] Les assurés, qu'ils résident en France ou à l'étranger, bénéficient à leur demande, à partir de quarante-cinq ans et dans des conditions fixées par décret, d'un entretien portant notamment sur les droits qu'ils se sont constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires, sur les perspectives d'évolution de ces droits, compte tenu des choix et des aléas de carrière éventuels, sur les possibilités de cumuler un emploi et une retraite, tels que des périodes d'étude ou de formation, de chômage, de travail pénible, d'emploi à temps partiel, de maladie, d'accident du travail ou de maladie professionnelle ou de congé maternité, ainsi que sur les dispositifs leur permettant d'améliorer le montant futur de leur pension de retraite. [...] »

1.2.2. Depuis 2015

En 2015, dans le cadre de la modernisation des fonctions supports de l'État, les ministères des finances, de la décentralisation et de la fonction publique ont décidé³² de confier au SRE, au plus tard en 2020³³, la réception de la demande de pension du fonctionnaire de la fonction publique d'État et de lui transférer à terme la relation à l'utilisateur. Dans cette optique, « distinction serait faite entre la dimension carrière restant à la charge de l'employeur et la dimension pension à la charge du SRE »³⁴. Se pose donc la question du partage des missions entre les pôles retraite des services déconcentrés des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et le SRE eu égard à l'accompagnement du personnel dans la réalisation de son parcours retraite, dans l'hypothèse où un dessaisissement complet de l'employeur devait intervenir. Des investigations que la médiation a pu faire, il ressort à ce stade de l'étude que dans cette hypothèse, le rôle des agents des pôles « retraite » des rectorats et des universités pourrait se limiter à sécuriser les Ris, réceptionner la demande de départ à la retraite, vérifier les droits, éditer l'arrêté de radiation des cadres et transmettre les pièces justificatives dématérialisées au SRE par le biais de la plateforme Petrel³⁵. Toute la partie information retraite (simulations de scénarios de départ à la retraite, calcul prévisionnel de montant de pension ainsi que l'entretien information retraite) serait alors de la compétence du SRE. En contrepartie, le SRE propose, via l'Ensap³⁶, une offre de services permettant notamment à l'utilisateur de réaliser des simulations de pension à partir de 45 ans. Ce dernier pourra, en effet, en autonomie, vérifier la complétude de son Ris et demander des corrections, le cas échéant, à son employeur ou au SRE.

La relation entre l'utilisateur et le SRE se ferait uniquement par téléphone³⁷, par courriel ou par formulaire de contact sécurisé (dit « formuel »). Par ailleurs, dans la mesure où le SRE propose³⁸ sur l'espace personnalisé de l'Ensap un simulateur en autonomie, il est admis que la plupart des usagers n'auront plus besoin d'être accompagnés.

Par téléphone (service gratuit pour un personnel en activité mais coût de l'appel facturé), l'utilisateur pourra prendre contact avec des téléconseillers « experts retraite » du SRE. Quant à l'entretien individuel information retraite prévu par le Code de sécurité sociale, il sera limité aux dossiers complexes de retraite, se fera sur demande et uniquement par téléphone. Il permettra à l'utilisateur d'obtenir³⁹ à partir de 60 ans :

- une fiche d'information fournissant des définitions et données vulgarisées facilitant la compréhension des supports personnalisés transmis ;
- une vue synthétique du montant de la pension aux dates souhaitées de départ à la retraite et aux dates recommandées par le téléconseiller suite à son analyse du dossier (au plus tôt, au plus tard, sans décote) ;
- la possibilité de poser des questions au téléconseiller « expert retraite » à propos de la « vue synthétique » transmise. Cependant, il semblerait que le nombre de questions sera limité à deux afin que la réponse puisse être préparée en amont et donc fiabilisée.

32 Voir notes de bas de page n° 11 et 14.

33 Voir note de bas de page n° 11.

34 Voir rapport IGAENR n° 2017-052 de juin 2017 : page 9 (partie 2.2.1) et pages 14 à 29 (partie 3), « Mise en œuvre du droit à l'information individuelle des fonctionnaires sur leur retraite-Le devenir de la relation à l'utilisateur ».

35 Nouveau portail de gestion des comptes individuels de retraite et des départs à la retraite (Petrel : Portail des éléments transmis pour la retraite de l'État en Ligne).

36 Espace numérique sécurisé de l'agent public ouvert à compter du 1^{er} février 2018 pour le champ retraites.

37 Service ouvert sans interruption de 8 heures 30 à 17 heures du lundi au vendredi.

38 Depuis le 1^{er} février 2018.

39 Annexe 6 « Parcours usager rénové et Ensap » du document « Mise en œuvre de la réforme de la gestion des pensions », Copil du 30 juin 2017.

1.3. Les propositions d'amélioration

Les réclamations qui parviennent à la médiation concernent, la plupart du temps, des agents qui n'ont pas été accompagnés dans la préparation de leur dossier de retraite, soit parce qu'ils ne l'ont pas demandé, soit parce qu'ils disent ne pas avoir été informés à temps d'une procédure qui aurait pu leur faire acquérir un droit.

Saisine du médiateur du 6 janvier 2017

« Je voudrais vous informer de ma situation.

Après avoir réussi le concours national de médecin de l'éducation nationale en 2004, j'ai été nommée stagiaire dans le département de X pendant un an. J'ai été ensuite contrainte de demander une disponibilité en 2005 pour rejoindre mon conjoint n'ayant pas obtenu satisfaction pour une mutation dans l'académie de celui-ci. L'académie dont je dépendais ne m'a jamais transmis de documentation pendant ma disponibilité concernant le dispositif de validation des services auxiliaires alors même que j'appartenais toujours au ministère de l'Éducation nationale. Lorsque j'ai pu obtenir la mutation souhaitée et réintégrer l'éducation nationale en 2008, j'ai déposé un dossier de demande de validation de services auxiliaires pour le calcul de ma pension de retraite. Or cette demande m'a été refusée au motif qu'elle était trop tardive : en effet, conformément à l'article L. 5 du code des pensions civiles et militaires de retraite, la demande de validation des services de non titulaire devait être formulée dans les deux années suivant ma titularisation.

Je m'adresse à vous espérant encore un recours gracieux auprès du ministère de l'Éducation nationale pour ce préjudice. »

Ces situations individuelles montrent que les dispositifs « information retraite » et « accompagnement pour la préparation du dossier retraite » sont indispensables. L'employeur est à même d'exercer cet accompagnement car il connaît son personnel, son dossier administratif et les spécificités de son statut. Pour cette raison, et compte tenu de leur complexité, les dossiers de pension pour invalidité ne sont pas dans le périmètre de la réforme envisagée de transfert de la relation usager au SRE. Lors d'un simple entretien téléphonique, on peut, en effet, s'interroger sur la possibilité de conduire une analyse approfondie du dossier de retraite d'un agent permettant à celui-ci de poser les questions idoines et de les formaliser dans un domaine très technique. Outre la question particulière des retraites pour invalidité qui nécessitent une bonne connaissance de la réglementation et du dossier administratif des agents, le maintien d'un service de proximité pour la relation à l'utilisateur permet, quant à lui, le suivi du dossier par un même interlocuteur ; de fait, celui-ci connaît parfaitement le dossier de ses agents ce qui facilite la relation administration/agent pour l'obtention des documents et informations nécessaires à l'étude des droits. Par ailleurs, la médiation sait combien il est difficile pour les usagers de contacter des plateformes téléphoniques : attentes, nouvel interlocuteur à chaque contact limitant le suivi de dossier, impossibilité de fixer des RDV téléphoniques pour planifier un entretien, temps limité de l'échange, plages horaires d'ouverture du serveur limitées. D'ailleurs, il a été constaté lors de l'ouverture le 1^{er} février 2018 de l'Ensap (ensap.gouv.fr) que le numéro téléphonique d'appel de la plateforme n'était pas visible. Il convient, en effet, de réaliser plusieurs manipulations pour le trouver en allant sur un lien menant à une autre plateforme

dépendant aussi du SRE (retraitesdeletat.gouv.fr). De plus, même sur cette deuxième plateforme, les numéros de téléphone⁴⁰ ne sont pas accessibles sur la page d'accueil. Ce constat laisse penser que les échanges téléphoniques ne sont pas considérés comme une priorité dans la conception de cet outil. Enfin, il est clair que l'Ensap n'a pas vocation à organiser des RDV «en face à face» avec les agents pour la préparation et la constitution de dossier de retraite comme il était coutume de le faire auparavant dans les académies, les universités ou les inspections académiques.

Face à ce constat, la médiatrice émet plusieurs recommandations :

→ maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap), y compris, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté. Ce réseau devrait être constitué de personnels formés au sujet «retraite», aux particularités applicables aux corps et grades des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et donc à même de renseigner les agents jusqu'à leur départ. Cette proposition implique que ces référents puissent toujours éditer des simulations pension⁴¹ : ces simulations servent de fait à renseigner les agents en prenant en compte des éléments qui ne sont pas automatisés dans le compte individuel retraite (Cir), même si le SRE confirme que toutes les majorations de pension apparaîtront dans les simulations de l'Ensap (majoration pour enfants, promotions à venir, rachat d'années d'études, validation des services auxiliaires). En tout état de cause, la possibilité pour l'usager de disposer d'un regard expert sur les simulations qui lui sont transmises ou qu'il édite en autonomie lui permet de se poser les bonnes questions pour améliorer la qualité de son compte individuel de retraite et faire valoir ses droits. Les compétences apportées par ces services de proximité contribueraient par ailleurs à améliorer la gestion des personnels par les services des ressources humaines dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)⁴². Ces référents interviendront en complémentarité du SRE en ce qui concerne l'information retraite. Ce dispositif permettrait de respecter les dispositions législatives prévues par le Code de sécurité sociale qui précisent que « les agents peuvent obtenir, à leur demande et à partir de 45 ans, un entretien portant sur les droits qu'ils se sont constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires et sur les perspectives d'évolution de ces droits. Lors de cet entretien, l'agent se voit communiquer des simulations du montant potentiel de sa future pension ». Dans l'hypothèse où le service employeur ne pourrait plus éditer d'estimations individuelles de retraite (E.I.R.), considérant que cette édition est de la compétence exclusive du SRE, il apparaît nécessaire de trouver un moyen pour que l'employeur puisse disposer de ce document à tout moment afin de réaliser dans de bonnes conditions l'entretien retraite tel qu'il est prévu par l'article L. 161-17 du Code de sécurité sociale précité. Cette recommandation va dans le même sens que le projet de nos ministères d'instaurer progressivement une fonction de gestion des ressources humaines de proximité ;

→ renforcer les compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité placés auprès de l'employeur (formations régulières sur la réglementation retraite et les impacts de son évolution pour les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur) et leur donner des responsabilités dans les pôles Petrel (contrôle qualité retraite et alimentation des comptes de retraite) mis en place dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions prévue par la circulaire du 20 août 2015. D'ailleurs, actuellement, le SRE élabore en collaboration avec le SREN un plan de formation spécifique à destination des gestionnaires locaux du Men et du MESRI qui sera déployé lors de la prochaine rentrée scolaire. Cette recommandation nécessiterait la présence d'une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de « pôle référent retraite » pour les services gestionnaires des universités, des rectorats et de l'administration centrale ;

40 un pour les actifs qui est gratuit quant au service rendu mais payant en ce qui concerne l'appel et un pour les retraités payant pour le service et pour la durée de l'appel.

41 Via Petrel pour les employeurs entrés dans le périmètre de la réforme et via PENSION pour les autres.

42 Voir rapport IGAENR n° 2017-052 de juin 2017 « Mise en œuvre du droit à l'information individuelle des fonctionnaires sur leur retraite-Le devenir de la relation à l'usager ».

- uniformiser et mettre à jour systématiquement les informations retraite à destination des personnels délivrées sur les sites Intranet et Internet de l'employeur en y incluant les particularités des droits bénéficiant aux corps des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (exemples : limite d'âge pour les professeurs des écoles qui totalisent de 15 à 17 ans de services actifs en qualité d'instituteur, calcul de la bonification enseignement technique au regard d'une réglementation complexe) ; simplifier la présentation des informations pour faciliter leur appropriation. Dans le cas où une telle information serait de la compétence exclusive du SRE, elle devrait néanmoins être adaptée aux particularités des corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ;
- généraliser la mise en place de formations au départ à la retraite organisées par l'employeur et les inscrire dans les plans de formation pour une population ciblée en fonction de son année de naissance et à partir de 45 ans, comme cela existe dans certaines académies ;
- envoyer à chaque agent, dès son 45^e anniversaire, une lettre à son adresse personnelle l'informant des modalités selon lesquelles il recevra du SRE son Ris et son EIG et des possibilités qu'il aura de bénéficier d'un entretien de fin de carrière avec son employeur et d'un entretien retraite par le biais du portail de l'Ensap. À cette occasion, il sera informé de la nécessité d'activer son adresse mail professionnelle par laquelle son employeur le contactera pour fiabiliser son compte individuel retraite. Une telle information, divulguée sous format papier, ne fera pas doublon avec la possibilité d'obtenir à terme en autonomie et à tout moment, les Ris et les EIG via le portail de l'Ensap : en effet, ce courrier permettra aux agents éloignés du numérique de disposer d'un minimum de renseignements mais aussi à ceux qui atteignent l'âge de 45 ans de prendre conscience de la nécessité de se préoccuper de leur dossier de retraite ;
- afficher en page d'accueil de l'Ensap (ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service) le numéro de téléphone permettant de joindre un téléconseiller ;
- prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite⁴³ avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement : code d'échange/ identification de l'appelant avant décroché, filtrage et transfert d'appel sur des lignes spécifiques...

43 Le périmètre de l'Ensap concerne, à terme, tous les ministères de la fonction publique d'État et ne se limite pas à l'éducation nationale et l'enseignement supérieur. La possibilité pour un usager d'être toujours en relation avec le même conseiller et spécialisé en réglementation retraite propre et particulière à son corps de recrutement n'a pas été envisagée à ce stade de la réforme considérant que le profil des téléconseillers recrutés est celui de gestionnaires « retraite » capables de s'adapter à chaque situation, quel que soit le statut de l'agent. Selon le SRE interrogé sur cette problématique, les téléconseillers ayant accès à toutes les informations disponibles dans le Cir de l'agent et dans la mesure où tous les appels de la plateforme par l'agent seront tracés et visibles, il n'y aurait pas d'avantages à instaurer une telle procédure.

2. Le renforcement de la liaison entre les services de pension et les autres caisses de retraite dont l'Erafp⁴⁴ pour la préparation du dossier de retraite des personnels ayant travaillé au sein de l'éducation nationale

Les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur n'ont pas tous bénéficié d'une carrière linéaire dans la fonction publique. Certains ont été salariés du privé, y compris pour des « petits boulots » pendant les vacances ou les études. D'autres, nombreux depuis la mise en œuvre de la réforme Sauvadet⁴⁵, ont été agents publics contractuels avant de passer un concours de la fonction publique pour accéder au statut de fonctionnaire de l'éducation nationale. Quelques-uns étaient déjà fonctionnaires mais dans un autre ministère, voire dans une autre fonction publique (territoriale-hospitalière). Enfin une autre partie a quitté temporairement ou définitivement la fonction publique pour un recrutement dans le secteur privé et inversement. Certains de ces personnels seront des polypensionnés, c'est-à-dire qu'ils toucheront à la fois une pension de la fonction publique et une pension d'un autre régime de retraite. Leurs retraites sont difficiles à mettre en place. En effet, pour faire valoir des droits à plusieurs régimes, il faut faire intervenir les différentes caisses de retraite de base et complémentaire de ces différents régimes et les connaître.

La médiation traite régulièrement des situations individuelles concernant des difficultés de versement de la pension pour des contractuels ou fonctionnaires de l'éducation nationale qui doivent prendre contact avec d'autres services de retraite que ceux de l'éducation nationale pour bénéficier d'une pension complète (ex : Carsat, Cnav, Ircantec, Rafp).

44 Établissement de retraite additionnelle de la Fonction publique.

45 Réforme Sauvadet : loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique.

2.1. Les liaisons avec le régime général de sécurité sociale

La médiation est sollicitée de manière récurrente par d'anciens fonctionnaires de l'éducation nationale qui ne pourront pas bénéficier d'une pension de l'État parce qu'ils n'ont pas cotisé assez longtemps dans ce régime (radiés des cadres sans droit à pension civile) et qui demandent une affiliation rétroactive au régime général de sécurité sociale pour des services réalisés au sein de l'éducation nationale et cotisés au titre des pensions civiles.

Saisine du médiateur du 24 avril 2017

« C'est à regret et non sans inquiétude que je me tourne vers le médiateur. Après un licenciement brutal dans le privé et une procédure aux Prud'hommes, j'ai fait une demande de mes droits à la retraite tant dans le privé qu'auprès de l'éducation nationale.

Du côté du privé, aucun problème. Cependant, je devais attendre le « côté public » pour déposer mon dossier de retraite.

Normalienne (1971) et agrégée de lettres, je n'imaginai pas une seconde rencontrer de difficultés.

J'ai toujours dépendu de l'académie de Y et ai envoyé ma première lettre recommandée en juin 2016 pour m'inscrire dans cette démarche.

Aujourd'hui, le 6 avril 2017, alors que je ne touche plus aucun salaire depuis juillet 2016, je n'ai toujours pas réussi à faire aboutir mon dossier et je ne reçois plus aucun salaire ni pension, alors que j'ai cotisé comme tout un chacun et depuis mes dix-huit ans.

Je ne m'attendais nullement à cette précarité, vous l'imaginez. Mon dossier a été égaré, ma trace effacée, m'a-t-on d'abord dit, puis finalement il a été retrouvé, après des mois et des mois de courriers divers.

Mon affiliation rétroactive au régime général de sécurité sociale que j'imaginai de quinze ans a été tronquée. Ce matin, j'ai reçu un courrier de l'éducation nationale me demandant par post-it apposé sur une copie de courrier qui m'avait été adressé en février 2017 mon numéro de sécurité sociale. J'ai senti la coupe déborder...

Je ne fais pas d'autre commentaire et vous demande d'intercéder si cela est possible pour que cette affaire absurde soit réglée rapidement. »

Message du 19 septembre 2017 adressé à la médiation après différentes démarches de la requérante conseillées par le médiateur

« J'ai reçu ce matin le courrier de l'assurance retraite qui a estimé à nouveau mes trimestres pour le calcul de ma pension. J'ai enfin le sentiment qu'on m'a rendu justice. Je vous remercie infiniment de m'avoir aidée... »

De même, des professeurs de l'enseignement privé sous contrat, saisissent le médiateur car ils ne parviennent pas à faire basculer auprès du régime général de la sécurité sociale et de l'Icantec⁴⁶ les cotisations versées au titre des pensions civiles pour les activités qu'ils ont exercées au sein de l'éducation nationale en tant qu'élève professeur.

Intervention du 18 avril 2017

« Je vous contacte pour une demande d'affiliation rétroactive des trimestres d'élèves professeurs perçus en 1975, 1976, 1977.

Ces 12 trimestres d'élève professeur sont soumis à « pension civile » et doivent donc être légalement comptabilisés dans mon plan de carrière.

Depuis 8 mois, je demande, sans relâche, à la Carsat (je dépends de la Carsat car je suis professeure agrégée dans le privé depuis ces années d'IPESIENNE) de m'aider à procéder à cette affiliation rétroactive afin de pouvoir être éligible au dispositif de carrière longue dans ce régime et obtenir un départ à la retraite à taux plein.

En effet, avec cette affiliation, j'aurais 166 trimestres dont 9 travaillés avant l'âge de vingt ans.

Depuis 8 mois j'ai effectué toutes les démarches auprès de la Carsat, et ai contacté la référente au ministère de la Jeunesse et des Sports dont dépendait l'EPS à l'époque et qui m'a fourni les pièces justificatives. J'ai compris que la Carsat s'était « débarrassée » de mon dossier et l'avait renvoyé au SRE puis au SREN. Depuis hier, il est retourné au rectorat de X qui soi-disant est seul habilité à procéder à cette affiliation...

Je suis désespérée et je crois qu'on se moque de moi. Pouvez-vous m'aider à me sortir de cette impasse ? »

⁴⁶ Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques.

Dans ces situations, non seulement le requérant a du mal à suivre la transmission de son dossier de l'éducation nationale vers la Cnav⁴⁷ et l'Ircantec⁴⁸ ou les Carsat⁴⁹, mais il rencontre aussi des difficultés pour reconstituer son dossier de carrière effectuée dans l'éducation nationale quand il ne dispose pas de toutes les pièces justificatives. Enfin, la formulation de sa demande pour expliquer exactement le problème auquel il est confronté est souvent confuse : il constate que son Ris ne comporte pas toutes ses périodes d'activité au sein de l'éducation nationale mais il ne connaît ni la caisse de retraite compétente, ni son interlocuteur (l'employeur dans l'éducation nationale à contacter surtout s'il en a eu plusieurs), ni la procédure pour le reversement des cotisations au bon régime de retraite. Le requérant qui intervient auprès de la médiation dans ces conditions a souvent contacté, au préalable, son dernier employeur dans l'éducation nationale, lequel n'est pas toujours celui concerné par la période de travail qui pose difficulté. Celui-ci le renvoie au précédent et souvent le dossier « traîne » car l'ancien agent a perdu contact avec l'éducation nationale.

Concrètement, la médiation règle les dossiers de bascule des cotisations versées au titre des pensions civiles auprès du régime général en faisant appel aux services de pension déconcentrés de l'employeur de l'agent pour la période considérée pour demander une reconstitution de carrière. Ensuite, la médiation se met en relation avec le SREN ; ce dernier doit être destinataire du dossier pour le vérifier et calculer le montant des cotisations à reverser, le cas échéant, à l'Urssaf et à l'Ircantec, cotisations qui sont ensuite payées par le SRE aux deux caisses précitées. L'agent est alors averti de ces transferts de fonds par le SRE et informé des coordonnées des caisses à contacter pour le suivi du dossier. Ces différents échanges demandent pour la médiation un délai d'instruction de deux mois à minima. Lorsque le requérant a perdu ses bulletins de salaires et ses arrêtés de nomination pour la période considérée, les investigations sont plus longues encore. Dans l'hypothèse où l'usager effectue lui-même cette démarche sans accompagnement, les délais sont allongés (six mois à un an), certains requérants disant être renvoyés de service en service.

Outre la question de la détermination de l'interlocuteur, au sein de l'éducation nationale, des agents dépendant du régime général de la sécurité sociale souhaitant faire valoir leur droit pour une activité réalisée dans l'éducation et ayant entraîné le versement de cotisation au titre des pensions civiles, la procédure décrite ci-dessus soulève également le problème de la conservation du dossier administratif de l'agent au sein de l'administration et la récupération possible de certaines de ces pièces.

Il est clair que l'employeur ne peut pas se substituer aux agents qui doivent conserver leurs bulletins de salaire, leurs arrêtés de nomination et de promotion. Pourtant, certaines circonstances dans la vie ne le permettent pas toujours, en dehors même des situations extrêmes telles que les catastrophes naturelles. Les services des pensions déconcentrés de l'éducation nationale pourraient légitimement être réticents à entreprendre des démarches et à consulter les archives pour retrouver ces pièces à la demande de l'agent. Dans cette logique, ils peuvent, à juste titre, insister pour que les agents concernés essaient de retrouver eux-mêmes leurs documents de carrière avant de se retourner vers l'administration. Il est vrai que l'administration n'est pas obligée d'établir un document qui n'existe pas ou d'en reconstituer un qui n'existe plus. Néanmoins,

47 Caisse nationale d'assurance vieillesse.

48 L'Ircantec est principalement le système de retraite complémentaire de la fonction publique. Il concerne notamment les agents contractuels de droit public.

49 Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) : La Cnav définit les orientations de l'assurance retraite en matière d'assurance vieillesse et d'action sociale, et veille à leur mise en œuvre. Elle assure la mise en œuvre des orientations de la branche retraite définies en accord avec l'État et assure la coordination de son réseau de caisses régionales dont la Carsat qui sont en charge de gérer la retraite des assurés sur tout le territoire.

la responsabilité de l'administration pourrait être engagée si le délai de conservation de ces documents n'était pas respecté⁵⁰. Du reste, il apparaît que des services de gestion réalisent, à la demande, les reconstitutions de carrière demandées.

Les services administratifs sont effectivement responsables de la gestion et de la conservation des documents qu'ils produisent dans l'exercice de leur mission dans le cadre législatif et réglementaire fixé par l'article 18 de la loi du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires et par l'article 8 du décret n° 2011-675 du 15 juin 2011 relatif au dossier individuel des agents publics et à sa gestion sur support électronique.

Cette réglementation va dans le sens de la tenue d'un dossier agent unique par le dernier employeur. En effet, l'article 18 de la loi de 1983 précitée dispose : « *Le dossier du fonctionnaire doit comporter toutes les pièces intéressant la situation administrative de l'intéressé, enregistrées, numérotées et classées sans discontinuité...* ». De même, l'article 8 du décret de 2011 : « *En cas de mobilité de l'agent, sous réserve des dispositions du second alinéa, le dossier sur support électronique reste géré par l'autorité administrative ou territoriale d'origine. L'autorité administrative ou territoriale d'accueil transmet à cette dernière sans délai les documents du dossier établis pendant la période où cet agent exerce des fonctions en son sein. Lorsqu'est rompu le lien statutaire ou contractuel avec l'autorité administrative ou territoriale d'origine, le dossier sur support électronique est transféré à l'autorité administrative ou territoriale d'accueil. Lorsque celle-ci ne gère pas le dossier individuel de ses agents sous forme électronique, l'autorité administrative ou territoriale d'origine est tenue de créer sur support papier une copie conforme du dossier individuel électronique de l'agent concerné et de la lui transmettre. Le dossier électronique est alors détruit dans le délai fixé par l'arrêté ou la décision mentionné à l'article 9* ».

Ce constat amène la médiatrice à émettre la préconisation suivante :

→ pour les personnels qui ont exercé à un moment ou un autre dans l'éducation nationale et qui dépendent, pour ces activités, en partie ou totalement du régime général de la sécurité sociale⁵¹, considérer et afficher que c'est au dernier employeur qu'ils ont eu au sein de cette administration qu'incombe la responsabilité de contacter tous les autres employeurs du ministère, pour les aider, si besoin, à la collecte des informations de carrière et de paie liées à ces activités et nécessaires au calcul de leur droits dans les régimes de retraite autres que celui des pensions de l'État. Dans certaines circonstances dûment motivées, cette compétence affichée du dernier employeur pourrait aller jusqu'à la reconstitution de la carrière des personnels qui ne trouveraient plus leurs justificatifs de salaire, comme cela se pratique dans certains services de gestion de personnels en académie.

50 Voir arrêté du 21 décembre 2012 relatif à la composition du dossier individuel des agents publics géré sur support électronique qui, par assimilation, s'applique quel que soit le support considéré (papier ou dématérialisé). Cet arrêté précise, outre la durée maximale de conservation en gestion des documents devant figurer au dossier individuel de l'agent, la durée d'utilité administrative des mêmes documents fixée à 80 ans, à compter de la date de naissance de l'agent.

51 Polypensionnés qui ont effectué des services dans l'éducation nationale ou encore fonctionnaires de l'éducation nationale ne bénéficiant pas d'une pension civile de l'État ou contractuels de l'éducation nationale...

2.2. Les liaisons avec l'Erafp

Dans le cadre de la réforme des retraites menée en 2003, il a été institué à partir du 1^{er} janvier 2005 un régime de retraite additionnelle de la fonction publique (Rafp) en faveur des fonctionnaires des trois fonctions publiques. Ce dispositif leur permet d'acquérir des points retraites à partir des cotisations acquittées sur la base des rémunérations autres que la rémunération indiciaire⁵². Le régime Rafp est géré par un établissement public (l'Erafp) et la gestion administrative des droits à retraite des bénéficiaires (encaissement des cotisations, liquidation des droits, paiement des prestations) est assurée par la Caisse des dépôts et consignations. La forme et la structure l'apparentent donc fortement à un régime complémentaire de retraite. Toutefois, à la différence des régimes de retraite complémentaire existants (comme l'Ircantec), l'assiette de cotisation de ce régime n'est pas constituée par la totalité des rémunérations perçues mais assise sur une fraction des éléments de rémunération, de toute nature, non pris en compte dans le mode de calcul de la pension et limitée à 20 %⁵³ du traitement indiciaire brut total perçu au cours de la même année civile (la base de calcul est déterminée mois par mois de façon glissante).

La Rafp est versée, à l'âge légal de départ à la retraite⁵⁴, sous forme de rente ou de capital en fonction du nombre de points acquis et peut être obtenue dès lors que la personne aura cotisé au moins un trimestre. La demande de prestation Rafp est incluse dans la « Demande de retraite d'un fonctionnaire de l'État » transmise au Service des retraites de l'État de Nantes.

En cas d'employeurs multiples, l'employeur versant le traitement le plus élevé à l'agent est chargé de centraliser les éléments permettant d'effectuer tous les calculs du régime Rafp. En cas d'employeurs successifs, l'employeur versant le traitement du dernier mois de l'année civile sera considéré comme l'employeur principal et sera donc chargé de centraliser les éléments de calcul.

La médiation traite de plus en plus de saisines de requérants qui demandent, avant leur départ à la retraite, voire plusieurs années après le départ, à ce que leur compte Rafp qui est incomplet soit mis à jour des points engrangés pendant leur activité professionnelle.

La situation présentée ci-après concerne une enseignante partie à la retraite depuis trois ans. Elle n'arrive toujours pas à faire valoir ses droits, malgré les démarches engagées depuis plus d'un an auprès de son employeur secondaire dans l'éducation nationale pour des prestations de correction de copies d'examens réalisées sur trois exercices budgétaires. La médiation a eu à traiter plusieurs saisines du même type en 2017.

52 Les cotisations Rafp ont pour assiette les éléments de rémunération autres que la rémunération indiciaire (traitement brut et NBI principalement) et concernent par exemple : indemnités ou de primes ne donnant pas lieu au versement d'une cotisation pour la retraite : les indemnités de chef de centre d'examen ou de correction de copies ou l'indemnité de fonctions, de sujétions et d'expertises (IFSE) et le complément indemnitaire annuel (CIA) dans le cadre du régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (Rifseep) créé par Le décret n° 2014-513 du 20 mai 2014.

53 Sauf pour la Garantie individuelle du pouvoir d'achat (Gipa) et la prise en compte des jours épargnés sur le CET (Compte épargne temps) au sein du régime de retraite additionnelle de la fonction publique.

54 Actuellement, pour les personnels nés avant le 1/07/1951, l'âge légal d'ouverture des droits au Rafp est de 60 ans, ceux nés entre le 01/07/51 et le 31/12/1951, 60 ans et 4 mois, ceux nés entre le 01/01/1952 et le 31/12/1952, 60 ans et 9 mois, ceux nés entre le 01/01/1953 et le 31/12/1953 61 ans et 2 mois, ceux nés entre le 01/01/1954 et le 31/12/1954, 61 ans et 7 mois et ceux nés à partir du 1^{er} janvier 1955, 62 ans.

Saisine du médiateur le 13 septembre 2017

*« Monsieur le médiateur,
Fonctionnaire de l'éducation nationale de 1973 à 2013 en qualité de professeure d'histoire géographie jusqu'en 1980 puis en qualité de personnel de direction de 1981 à 2013 dans différentes académies, j'ai terminé ma carrière dans l'académie de X en tant que proviseure de lycée général et technologique.
J'ai fait valoir mes droits à pension de retraite le jour de mon 65^e anniversaire. Proviseure de lycée et cheffe de centre de baccalauréat général, technologique et, professionnel pendant de très nombreuses années, j'ai touché pour ce travail supplémentaire des indemnités de la part du service des examens et concours de X notamment entre 2005 et 2013.
Alors que j'ai reçu des titres de prestation représentant des ajouts successifs de la part de l'Erafp, à aucun moment, les années 2007, 2008 et 2009 pour lesquelles j'ai travaillé pour le service des examens et concours de X n'ont été prises en compte. J'ai envoyé depuis juin 2016 des courriers en RAR à ce service en vain. J'ai réitéré ma demande en mai 2017 sans plus de succès.
Je me permets de préciser que cette démarche, bien que personnelle, concerne aussi de nombreux personnels (catégorie A, B et C) qui ont travaillé pour ce centre d'examen ces années. Il est peut-être moins urgent de traiter les cas des personnels encore en activité alors que les personnels retraités ont certainement bien besoin de ces points supplémentaires sur leur prestation Rafp.
Vous remerciant par avance de l'attention avec laquelle vous aurez pris connaissance de mon courrier. »*

Le 2 mars 2018, pour cette même affaire, la requérante répond à la médiatrice qui lui a signalé que sa situation avait été réglée pour l'année 2008 mais pas pour 2007 et 2009

*« Madame la médiatrice,
Absente de mon domicile ces derniers jours, je viens de prendre connaissance de votre courriel et vous en remercie.
Voyons le bon côté de l'affaire ou le verre au tiers plein : une année gagnée !
Si l'on considère que j'ai lancé ce problème en Juin 2016, il aura fallu 18 mois à l'administration pour traiter UNE année. Toutefois, il convient de reconnaître que votre intervention a fait avancer le dossier.
Autant je peux comprendre le souci d'égalité de traitement des bénéficiaires de la Rafp, autant il me semble qu'il s'agit d'un faux problème car toute démarche en matière de pension est personnelle et non collective. Quelle est l'urgence de traitement des dossiers des personnels qui partiront en retraite dans quelques années ?
Est-il normal de reprendre le calcul de droits trois fois de suite pour la même personne alors qu'un dossier réglé en une seule fois permet de le solder ? Que de temps perdu !
Il me semble que cet entêtement de l'administration à ne pas accéder à ma demande personnelle alors qu'elle dispose de tous les éléments nécessaires fournis par mes soins, ne relève plus de la faute professionnelle mais plutôt de la faute personnelle d'un agent.
Est-ce que l'État accepterait de le soutenir si j'entamais une procédure judiciaire alors que je suis lésée depuis bientôt 5 ans (et pendant combien de temps encore) ? »*

Le régime Rafp monte toujours en puissance depuis sa création en 2005. Or, sa gestion est très complexe pour les services administratifs, notamment lorsqu'ils sont employeurs secondaires et que l'agent concerné par un versement de Rafp est rémunéré en paye accessoire : en effet, si la cotisation Rafp est bien précomptée mensuellement par l'employeur principal, elle fait l'objet d'une régularisation en n+1 pour prendre en compte les rémunérations accessoires de l'agent, versées, le cas échéant, par plusieurs employeurs publics (notion d'employeur secondaire). Cette régularisation est calculée par l'employeur principal après consolidation des éléments de rémunération complémentaire, afin de vérifier le non dépassement du plafond de 20 % du traitement brut indiciaire de l'agent perçu pour une année civile. Ce sont, ensuite, les employeurs secondaires qui déclarent et payent le montant auprès de l'Erafp et qui peuvent récupérer la part salariale auprès de l'agent. Il y a donc des transferts de données entre l'employeur principal, l'employeur secondaire, l'Erafp et l'agent. Ces échanges d'informations sont « descendants » (employeur principal vers employeur secondaire, notamment pour le calcul du plafond de 20 %). Or, les employeurs principaux rencontrent souvent des difficultés pour identifier les employeurs secondaires de l'agent : en effet, les agents omettent parfois, pour des activités accessoires, de déposer les demandes de cumul d'activité auprès de leur employeur principal.

Depuis 2012⁵⁵, les services déconcentrés (rectorats, universités) et les bureaux de gestion des personnels de l'administration centrale des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, ainsi que le Siec⁵⁶ et l'ESENESR⁵⁷, utilisent progressivement l'application Sirad⁵⁸ qui facilite le travail des services de gestion pour ces transferts de fichiers : cette application permet de compiler les données des employeurs principaux pour permettre aux employeurs secondaires de venir compléter la cotisation Rafp si le plafond n'a pas été atteint. Avant son déploiement, la procédure n'était pas dématérialisée et certains employeurs ont pris du retard depuis 2005 dans les campagnes de régularisation auprès de l'Erafp. Ce retard concerne parfois des agents qui ont atteint l'âge de 60 ans et qui sont, le cas échéant, déjà retraités. De plus, certains établissements de l'éducation nationale ont été immatriculés à l'Erafp tardivement (Siec en 2013/2014) et d'autres ne le sont toujours pas (comme les Greta⁵⁹ et les CFA⁶⁰), si bien que les opérations de transfert à l'Erafp se font toujours manuellement donc plus laborieusement. De plus, le périmètre de l'application Sirad est limité dans la mesure où il ne concerne que les personnels de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche et exclut les personnels des autres départements ministériels.

55 Document PPT de présentation de Sirad au Siec le mardi 15 décembre 2015.

56 Service inter-académique des examens et concours chargé de l'organisation des examens et concours des académies de Créteil, Paris et Versailles.

57 École supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

58 Sirad : Système d'information de la retraite additionnelle de la fonction publique utilisé uniquement pour les personnels de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

59 Les groupements d'établissements (Greta) sont les structures de l'éducation nationale qui organisent des formations pour adultes dans pratiquement tous les domaines professionnels.

60 Centres de formation d'apprentis.

Ces difficultés sont accentuées par le fait que les relations entre les employeurs publics et l'Erafp sont toutes dématérialisées et qu'il n'existe pas, selon les services interrogés, de correspondant dédié pour l'administration à l'Erafp.

Par ailleurs, les employeurs secondaires disent ne pas toujours disposer des moyens humains pour réaliser ce travail de régularisation de cotisation (service RH propre).

Quant à l'usager, il fait confiance à son employeur et pense que son compte Rafp est alimenté automatiquement. Par ailleurs, lorsqu'il reçoit, à sa demande⁶¹, un bulletin de situation de compte récapitulatif de la Rafp de la part de l'Erafp, il a beaucoup de mal à comprendre comment le décompte est effectué puisque ce document comporte les seules informations suivantes :

- la désignation de l'organisme payeur à défaut de l'employeur ;
- la période concernée avec une date début au 01/01 et une date de fin au 31/12, quelle que soit la durée de la prestation ;
- l'exercice budgétaire en année civile (information redondante par rapport à la précédente) ;
- la part salariale et employeur cotisée et le nombre de points acquis. Il n'y a aucune référence à la nature et à la date exacte de la prestation. De même, l'agent ne sait pas s'il a dépassé le plafond de 20 % certaines années.

Dans ces conditions, l'agent dispose de peu de moyens pour vérifier que ces calculs sont exacts et que toutes les prestations qui donnent droit à la Rafp sont incluses dans le décompte.

61 Il peut consulter pour ce faire le site de l'Erafp à l'adresse : <https://www.rafp.fr/demander-votre-prestation-rafp>

Ce constat amène la médiatrice à émettre les recommandations suivantes

- régulariser auprès de l'Erafp les années de cotisation Rafp qui n'ont pas encore été traitées sur les rémunérations accessoires servies par les employeurs secondaires. En fonction de l'ampleur du travail à réaliser, gérer, en priorité, les agents qui atteignent l'âge légal de départ à la retraite et surtout ceux qui sont déjà partis à la retraite. Permettre dans ce cadre, l'envoi à l'Erafp de déclarations complémentaires à la déclaration annuelle en cours, quel que soit le nombre de personnes concernées par cette régularisation ;
- inciter l'Erafp à immatriculer tous les employeurs et notamment les CFA et les Greta ;
- élargir le périmètre de l'application Sirad à tous les employeurs publics ou réfléchir à la création d'une application interministérielle du même type ;
- informer les agents tous les ans de la situation de leur compte Rafp de l'année précédente à l'issue de la campagne de régularisation des cotisations de retraite additionnelle de la fonction publique dues sur les rémunérations principales et accessoires ainsi que sur les transferts éventuels de jours épargnés au compte épargne temps (CET)⁶² : cette information de l'employeur principal pourrait comporter les points acquis dans l'année, l'atteinte ou non du plafond, la nature de la prime ou de l'indemnité prise en compte et la date de son versement ;
- donner une information Rafp systématique dans les Ris et les EIG. On peut espérer qu'avec la mise en place de la réforme des pensions de l'État, l'Ensap sera en mesure, à terme⁶³, de permettre à chaque agent d'avoir une information lisible et immédiate concernant la Rafp qui prenne en compte les points acquis auprès de l'employeur public principal ou secondaire ;
- simplifier la procédure d'alimentation des comptes Rafp des agents notamment en ce qui concerne les modalités de calcul du plafond de 20 %, compte tenu de la complexité du dispositif existant qui met en difficulté l'administration dans la réalisation de ce travail ;
- automatiser le versement de la Rafp lorsque les conditions de ce versement⁶⁴ sont remplies et ne plus le soumettre à une demande de la part de l'agent⁶⁵ ; cette proposition aurait pour conséquence de modifier l'article 7 du décret n° 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la retraite additionnelle de la fonction publique⁶⁶ ;
- améliorer la lisibilité du bulletin de situation de compte récapitulatif de la prestation Rafp édité par l'Erafp en indiquant sur celui-ci la nature, la date de la prestation effectuée et l'employeur pour lequel cette prestation a été réalisée.

62 Voir paragraphe 2.2. « liaisons avec l'Erafp » et la note de bas de page n° 44.

63 À ce jour, la plateforme de l'Ensap ne prend pas en compte cette donnée.

64 Les conditions sont : avoir atteint l'âge légal de départ à la retraite, être admis à la retraite au titre du régime des pensions civiles et militaires de retraite.

65 Voir l'article 7 du décret n° 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la retraite additionnelle de la fonction publique : « La liquidation des droits est subordonnée à une demande expresse de la part du bénéficiaire... ».

66 Article 7 du décret n° 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la retraite additionnelle de la fonction publique : « La liquidation des droits est subordonnée à une demande expresse de la part du bénéficiaire... ».

3. La réparation par l'employeur de ses erreurs d'information ou de gestion ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite

Certains personnels se disent victimes d'erreurs (de gestion ou d'information) de la part de leur employeur dans le traitement de leur dossier de pension.

3.1. Le constat

Le cas le plus courant, et qui remonte à la médiation, est celui du décompte erroné des années de services actifs des instituteurs pour bénéficier d'un départ anticipé à la retraite.

Exemple de saisine du médiateur

Monsieur G, ancien fonctionnaire civil du ministère de la Défense passe le concours d'instituteur en 1990, puis celui de professeur des écoles en 2006 après avoir vérifié qu'il comptabilisait bien plus de 15 ans de services actifs dans le corps des instituteurs pour pouvoir bénéficier ensuite d'un départ à la retraite anticipé pour service actif. Il garde d'ailleurs une copie écran de l'indication fournie à l'époque par l'assistant de carrière « I-prof » de ses décomptes de services actifs : 15 ans, 10 mois et 2 jours. Or, lorsqu'il dépose sa demande de départ anticipé à 55 ans et 9 mois compte tenu de son année de naissance, l'administration lui explique qu'il ne peut faire valoir ses deux années de stagiaire instituteur dans ce décompte car il était en position de détachement du ministère de la Défense. En conséquence, ces deux années ne sont pas considérées comme des services actifs mais comme sédentaires, contrairement à la situation du stagiaire non détaché. Pourtant, non seulement l'assistant de carrière I-prof mais également les gestionnaires carrière de l'époque ont incité Monsieur G à passer le concours de professeur des écoles en 2006 et ne lui ont pas conseillé de rester deux ans de plus dans le corps des instituteurs avant de se présenter au concours de professeur des écoles compte tenu de sa position de détaché du ministère de la Défense pendant ses années de stage d'instituteur. Malgré l'intervention de la médiation, Monsieur G n'a pas pu avoir gain de cause et a fait valoir à la médiation son intention de formuler un recours contentieux.

La médiation est également sollicitée pour des transmissions de décomptes de validation des services auxiliaires non conformes aux attentes des agents par rapport à leur demande initiale.

Message du 20 novembre 2017

« Je sollicite votre intervention auprès des services de retraites de l'État et plus particulièrement ceux de Guérande (SREN), pour résoudre un litige au sujet de la validation de mes services de non-titulaire pour la retraite.

J'ai en effet reçu à la fin du mois d'octobre, à 2 mois de mon départ à la retraite (ce qui est inadmissible), un courrier provenant des services de Guérande affirmant sans la moindre explication que je devais rétroactivement la somme de 2 113 euros pour la validation complète de mes services d'auxiliaire pour la durée retenue de 5 ans, 11 mois et 3 jours.

Or, les documents d'information reçus précédemment des services de retraites de l'État attestaient que tous ces services avaient été validés et que j'avais racheté tous les points nécessaires (rachat effectué dès ma titularisation à la fin des années 1980) pour ladite validation. Je n'ai rien reçu depuis affirmant le contraire. J'ai envoyé un courrier en retour pour demander des explications dont j'attends réponse.

S'il y a eu une erreur, je ne suis aucunement responsable de cette situation. Je trouve scandaleux d'affecter une « dette administrative » à un retraité, alors que celle-ci aurait dû être signalée et réglée depuis bien des années, si tant est qu'elle soit réelle. »

Dans cette situation, la médiation constate que l'administration avait effectivement commis une erreur (non prise en compte d'une durée de services), reconnue explicitement par courrier, et donc une faute susceptible d'engager sa responsabilité. En effet, même si le calcul des retenues rétroactives s'apparente à une décision purement pécuniaire non créatrice de droit et qui peut donc être retirée à tout moment, l'administration peut se voir condamnée à réparer le préjudice subi⁶⁷. Quand bien même le requérant avait reçu son arrêté de radiation des cadres, il lui a été conseillé de demander immédiatement un report de son départ à la retraite afin de régler sa situation avant son départ et de tenter une transaction avec l'administration avant d'engager une action en plein contentieux. Il a pu, sans difficulté, repousser sa date de départ à la retraite. En revanche sa démarche transactionnelle est restée vaine.

67 Voir par exemple l'arrêt du conseil d'État n° 310300 du 12/10/2009.

La médiation est aussi amenée à traiter des contestations d'estimations individuelles de pension erronées transmises par l'administration.

Demande du 6 juillet 2017

« Sur les conseils de Monsieur le recteur, j'ai adressé une demande de transaction au service juridique du ministère de l'Éducation nationale mais n'ai pas obtenu de réponse en retour. Ma démarche est liée à une estimation erronée de la part du rectorat du montant de ma pension. J'ai fait à deux reprises une demande de recours gracieux auprès du service des retraites de l'État mais j'ai essuyé deux refus. J'essaye d'expliquer le problème mais je n'obtiens pas gain de cause. Pourtant, personne ne m'avait signalé qu'une validation de services auxiliaires pouvait faire baisser le montant de ma pension et qu'il pouvait être plus intéressant de comptabiliser ces services au titre du régime général de la sécurité sociale. Je considère donc que le service de retraite de l'État n'a pas rempli sa fonction d'information. Par ailleurs, le service retraite du rectorat s'est trompé dans ses estimations de montant de pension et je me retrouve maintenant à la retraite avec un montant inférieur à ce que j'aurais pu obtenir. Je souhaiterais renoncer à la validation de mes services auxiliaires compte tenu de cette situation parfaitement inique. »

Même si les estimations de pension éditées et transmises par le rectorat à l'intéressé étaient accompagnées de la mention relative à leur caractère indicatif, la médiation est intervenue auprès du SREN pour faire droit à l'intéressé dans la mesure où l'administration avait reconnu son erreur, en vain. En effet, le SRE ayant refusé la demande du requérant, le SREN ne pouvait, quant à lui, revenir sur cette dernière décision d'autant que l'article D. 2 du code des pensions civiles et militaires de retraite stipule que la demande de validation des services auxiliaires porte sur la totalité des services accomplis avant l'affiliation au régime des retraites de l'État et que l'acceptation ou le refus de cette affiliation rétroactive sont irrévocables. Le requérant nous a informés de sa volonté de formuler un recours contentieux sans attendre le retour de sa demande de transaction.

Un autre exemple démontre la complexité de la réglementation retraite, que les gestionnaires retraite eux-mêmes peuvent aussi avoir du mal à appréhender. Il s'agit ici plus particulièrement de l'application du dispositif du départ anticipé dont peuvent bénéficier les parents de trois enfants : un enseignant a été admis à tort, par arrêté du recteur, à bénéficier d'un départ anticipé à la retraite en qualité de parent de trois enfants. Son dossier vérifié un an après la réception de l'arrêté précité par l'agent, soit un mois avant le départ prévu, est annulé au motif que les conditions pour bénéficier d'un tel départ n'étaient pas réunies.

Réclamation du 27 octobre 2017

« Professeur de technologie au collège de B et père de 3 enfants, j'ai fait au mois de novembre 2016, une demande de départ en retraite anticipée. Pour pouvoir en bénéficier, je remplissais les trois conditions :

- avoir accompli 15 ans de services effectifs ;*
- avoir au moins 3 enfants ;*
- justifier d'une réduction d'activité pour chaque enfant.*

Suite à cette demande, je recevais en date du 28 novembre 2016 un arrêté de retraite avec mise en paiement immédiat comme père de trois enfants.

Le 8 septembre 2017, un courrier du rectorat m'informait qu'après transmission de mon dossier au service des retraites de l'éducation nationale (SREN), je ne remplissais pas les conditions requises. En effet, les arrêtés de temps partiel ne mentionnaient pas qu'il était accordé « de plein droit » à l'occasion de la naissance de chacun de mes enfants.

Un nouvel arrêté du 12 septembre 2017 m'informait que l'arrêté du 28 novembre 2016 était annulé.

La possibilité de prendre ma retraite m'ayant été accordée le 28 novembre 2016, je me suis projeté dans un nouveau projet de vie. La décision qui vient de m'être annoncée est un véritable choc et remet tout en cause, d'autant que le poste que j'occupais au collège de B a été supprimé. Pourriez-vous m'aider ? »

La médiatrice a examiné la situation de l'intéressé qui ne remplissait effectivement pas la troisième condition pour bénéficier d'un départ anticipé pour 3 enfants. Pour autant, la décision du 28 novembre 2016 ne pouvait plus être retirée par l'administration après le 27 mars 2017 en vertu de la jurisprudence du Conseil d'État⁶⁸. Par ailleurs, l'intéressé avait clairement subi un préjudice moral par l'effet du retrait de cette décision qui modifiait ses conditions d'existence. Potentiellement, ce professeur était en position de bénéficier d'une indemnité sur cette base en sollicitant une transaction auprès de l'administration plutôt que d'engager un contentieux indemnitaire devant le juge administratif. La médiation l'a conseillé dans ce sens.

⁶⁸ Arrêt du Conseil d'État Ternon du 26 octobre 2001.

3.2. Des erreurs difficilement réparables pour les personnels confrontés à ces situations

Même si de telles situations ont des conséquences graves et irrémédiables pour le futur retraité car elles compromettent des projets de vie imaginés depuis plusieurs années, elles sont rares grâce au travail de fiabilisation des comptes individuels de retraite (Cir) et de contrôle interne effectués par les employeurs, le SREN et le SRE⁶⁹. Néanmoins, se pose la question de savoir quels sont les voies et délais de recours pour l'usager dans de telles circonstances et comment l'administration pourrait réparer ses erreurs pour éviter un long contentieux dans lequel l'usager perd confiance en son employeur et a beaucoup de ressentiments à son encontre.

3.2.1. Les voies et délais de recours

Avant de contester son titre de pension, l'agent peut souhaiter renoncer à son départ à la retraite notamment s'il constate, par exemple, lors de la notification de sa concession de pension que le montant affiché ne correspond pas à celui qu'il attendait, conformément aux simulations qui lui ont été transmises par son employeur ou qu'il avait réalisées lui-même grâce à un simulateur. En effet, il est admis que toutes les simulations de pension réalisées par les services gestionnaires de l'employeur ou transmises par le Gip union retraite (EIG) sont délivrées à titre d'information et cette mention est, en général, portée à la connaissance des agents. Seule la concession de pension est un document définitif qui engage l'administration et qui est susceptible de recours. Mais ce document est souvent transmis à l'agent par le SRE dans le mois précédant le départ à la retraite de l'agent. La loi prévoit, en vertu de l'article L. 55⁷⁰ du Code des pensions civiles et militaires, que l'agent dispose, en cas d'erreur de droit, d'un délai d'un an pour contester sa pension à réception de la notification de concession de celle-ci. En cas d'erreur matérielle, il peut la contester à tout moment et aucun délai ne lui est opposable. Dans ces conditions, il convient, pour l'agent, de bien distinguer l'erreur de droit de l'erreur matérielle. Cette qualification est d'ordre jurisprudentielle mais peu connue et difficile à trouver. D'ores et déjà, la jurisprudence précise que la non prise en compte de bonification pour enfants ou d'une période d'activité dans le titre de pension constituent des erreurs de droit et la durée de contestation qui s'appliquera sera limitée à un an⁷¹. En revanche, une erreur de calcul de la pension sera considérée comme une erreur matérielle⁷² et pourra être contestée à tout moment.

69 La consultation du tableau de bord, publié par le SRE le 5 octobre 2017, concernant la mesure de la qualité des comptes par employeur public entrant dans le périmètre de la réforme des pensions de l'État laisse apparaître que le Men-MESRI réalise de bonnes performances par rapport aux autres employeurs publics concernés. De même, le tableau de bord pour le pilotage « contrôle qualité des Cir » édité par le SREN-Daf E3 édité en juillet 2016 démontre un niveau de consolidation des Cir académiques très important (valeur médiane de 99,3 %) malgré certaines disparités signalées par entité.

70 Article 55 du Code des pensions civiles et militaires : « sous réserve du b de l'article L. 43 la pension et la rente viagère d'invalidité sont définitivement acquises et ne peuvent être révisées ou supprimées à l'initiative de l'administration ou sur demande de l'intéressé que dans les conditions suivantes : À tout moment en cas d'erreur matérielle ; dans un délai d'un an à compter de la notification de la décision de concession initiale de la pension ou de la rente viagère, en cas d'erreur de droit. La restitution des sommes payées indûment au titre de la pension ou de la rente viagère d'invalidité supprimée ou révisée est exigible lorsque l'intéressé était de mauvaise foi. Cette restitution est, en tant que de besoin, poursuivie par l'agent judiciaire de l'État... ».

71 Conseil d'État. 29 juillet 2002. *Griesmar*, requête n° 141112.

72 Conseil d'État. 12 mars 2014. *Ministère de l'Économie et des Finances*, requête n° 370677.

Pour autant, réglementairement, la lecture combinée des articles D.1 et D. 20⁷³ du Code des pensions civiles et militaires laisse peu de temps à l'agent pour renoncer à son départ à la retraite au moment où il va recevoir le montant définitif et contractuel de sa pension. C'est pourtant à ce moment-là qu'il pourrait souhaiter réintégrer son administration car, en découvrant « la vérité des prix », il pourrait préférer continuer à cotiser pour bénéficier d'une meilleure pension quelques années plus tard, voire jusqu'à la limite d'âge.

Or, en vertu de l'article D. 20 précité, le fonctionnaire doit déposer sa demande de pension au moins 6 mois avant la date à laquelle il souhaite cesser son activité (auprès du SRE ou de son employeur selon la date d'entrée dans le périmètre de la réforme des pensions). La radiation des cadres de l'agent doit intervenir dans les deux mois qui suivent le dépôt de la demande d'admission à la retraite et, en tout état de cause, quatre mois au moins avant la date à laquelle elle prend effet. La pension, quant à elle, doit être concédée au plus tard un mois avant l'effet de la radiation des cadres. Concrètement, cela signifie que l'agent qui souhaite contester son arrêté de radiation des cadres au vu de la notification de concession de sa pension dispose de très peu de temps pour le faire et uniquement dans l'hypothèse où l'arrêté de radiation des cadres est notifié au plus tard, soit quatre mois avant la date de départ à la retraite et que le titre de pension est transmis avant l'expiration du délai pour le faire. Pour certains fonctionnaires de l'éducation nationale (comme les personnels de direction⁷⁴), des circulaires ministérielles les invitent à déposer leur demande de départ à la retraite neuf mois avant la date souhaitée, ce qui rend impossible la contestation de l'arrêté de radiation des cadres dans les délais.

Illustration

Monsieur X dépose, auprès de son employeur, sa demande de départ à la retraite 6 mois avant son départ soit le 1/03/2018 pour un départ à la retraite souhaité le 1/09/2018.

Son arrêté de radiation des cadres lui sera notifié le 01/05/2018 (soit 2 mois après le dépôt de la demande et 4 mois avant la date de départ) : monsieur X pourra contester cet arrêté jusqu'au 31/07/2018.

Réglementairement, la concession de sa pension lui sera délivrée au plus tard le 31/07/2018 (soit 1 mois avant l'effet de la radiation des cadres au 1^{er} septembre 2018). Si elle est concédée avant l'expiration du délai qui arrive à son terme le 31/07/2018 et que son montant ne correspond pas à ses attentes, monsieur X pourra éventuellement contester son arrêté de radiation des cadres afin de pouvoir poursuivre son activité compte tenu du montant de pension plus faible que celui annoncé par les simulations reçues.

Si la pension est concédée à la date limite, c'est-à-dire le 31/07/2018 et que son montant ne lui convient pas, il ne pourra plus contester son arrêté de radiation des cadres dans les délais prévus et pourrait être obligé de quitter la fonction publique avec un montant de pension ne correspondant pas à ses attentes.

73 Les articles D.1 et D. 20 ont été modifiés par le décret n° 2013-39 du 10 janvier 2013 pour prendre en compte la réforme des pensions dont le transfert de compétence au SRE, notamment pour recevoir la demande de pensions des agents de l'État pour les académies entrant dans la première et la seconde vague du périmètre de la réforme.

74 Voir note de service n° 2016-104 du 26-08-2016 publiée au BOEN n° 32 du 8 septembre 2016 : campagne 2017-2018 pour l'admission à la retraite des personnels d'encadrement.

Dans la pratique, les employeurs acceptent de prendre en compte les demandes d'annulation de départ à la retraite très tardivement, voire jusqu'à la veille du départ planifié. Néanmoins, juridiquement, la procédure n'est pas sécurisée puisque l'agent peut contester l'arrêté de radiation des cadres uniquement dans les deux mois de sa notification. Au-delà, il peut se voir opposer une fin de non-recevoir. D'ailleurs, certaines situations portées à la connaissance de la médiation témoignent de cette difficulté.

Témoignage d'un médiateur académique en octobre 2017

« Madame J a rempli un dossier de départ à la retraite et a reçu son arrêté de radiation des cadres. Ayant des enfants en poursuite d'études, elle a souhaité prolonger son activité d'un an et a réalisé les démarches pour ce faire avant son départ officiel à la retraite mais après le délai de contestation de l'arrêté de radiation des cadres. Son souhait n'a pas été pris en compte et elle se retrouve à la retraite depuis le mois d'octobre 2017. Elle a formulé un recours gracieux contre cette décision et n'ayant pas obtenu satisfaction, elle s'est adressée au tribunal administratif. L'affaire est en cours ».

Exemple d'analyse juridique du service juridique d'une académie réalisée pour l'employeur confronté à une demande d'annulation de départ à la retraite en juillet 2017

« Lorsque l'arrêté de radiation des cadres est pris, il n'existe aucun droit pour l'agent à obtenir un revirement de l'administration, sauf si une erreur de l'administration a rendu la décision illégale. Dans ce cas, sur le fondement de la jurisprudence, l'administration peut retirer sa décision dans un délai de quatre mois. Ce délai ne s'applique pas en cas de demande du bénéficiaire et en vertu du principe de sécurité juridique. Par conséquent, l'administration n'a pas à faire droit à la demande du bénéficiaire ».

3.2.2. La réparation par l'administration de ses erreurs : vers la transaction

L'administration engage sa responsabilité lorsqu'elle a commis une faute, qu'un préjudice (qui doit être direct et certain) est subi par la personne à l'encontre de laquelle cette faute a été commise et qu'un lien de causalité est établi entre la faute et le préjudice subi. Si la responsabilité de l'administration est reconnue, l'agent « victime » peut bénéficier d'une indemnité. Pour autant, la mise en cause de la responsabilité de l'administration ne crée pas de droit pour le futur pensionné (concrètement, la faute de l'administration en cas d'erreur d'information n'affecte pas la légalité du titre de pension). Elle permet juste de l'indemniser partiellement ou totalement du préjudice subi.

Pour certaines saisines traitées par le médiateur, il semble que la faute de l'administration aurait pu être invoquée (voir 3.1.ci-dessus). Dans l'hypothèse d'un plein contentieux, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, l'agent aurait pu avoir gain de cause. Afin d'éviter une procédure contentieuse qui ne donne pas une bonne image de l'administration et qui peut être longue pour le personnel, la transaction indemnitaire prévue par l'article R. 222-36⁷⁵ du Code de l'éducation semble être la procédure la plus adéquate pour régler ce genre de litige dès lors que la faute de l'administration apparaît comme sans ambiguïté; elle permettrait aux deux parties de s'entendre et de régler à l'amiable leur différend.

Il n'est évidemment pas possible de mettre sur le même plan l'absence d'information de l'administration et l'erreur de gestion ou d'information de l'administration. En effet, l'administration n'a pas une obligation générale de renseignements. Par ailleurs il appartient aux administrés de vérifier, dans la mesure de leurs connaissances et de leurs compétences, les informations qui leur sont données⁷⁶. Pour autant, les erreurs d'information ou surtout l'absence d'information, notamment quand celle-ci fait partie des obligations de l'administration (exemple : obligation d'application de l'article L. 161-17 du Code de sécurité sociale relatif à l'information retraite (voir 1.)), peuvent, selon la jurisprudence⁷⁷, entraîner une mise en cause de la responsabilité de l'administration.

75 Article R. 222-36 du Code de l'éducation : « Sont prises par le recteur d'académie : a) Les décisions de règlement amiable des demandes d'indemnité mettant en cause la responsabilité de l'État, pour les litiges relevant de la compétence des services déconcentrés et portant sur un montant inférieur à 10 000 euros; b) Les décisions à caractère financier prises pour l'exécution des décisions de justice portant sur les litiges mettant en cause la responsabilité des services déconcentrés. »

76 Voir TA de Besançon n° 0401 518 du 8 février 2007 où le juge administratif considère qu'il n'y a aucune obligation à la charge de l'administration d'indiquer spontanément à ses agents tous les avantages qu'ils peuvent revendiquer en application de la législation et de la réglementation en matière de pension.

77 Voir Cour administrative d'appel, Lyon, 3^e chambre, 7 janvier 2011 n° 09LY01408, où la responsabilité pour faute de l'État est engagée du fait de la communication d'une information erronée quand bien même les documents courriers et documents incriminés mentionnent leur caractère purement informatif; voir aussi TA d'Amiens n° 1402007 du 22 janvier 2016 où le juge estime que la différence entre le montant réel de la pension du fonctionnaire retraité et le montant estimé par simulation n'ouvre pas droit à réparation dès lors que cette différence n'est pas susceptible d'entraîner une situation financière difficile, que l'erreur de simulation avait été signalée avant la mise à la retraite et qu'il n'est pas établi que les renseignements erronés auraient constitué un motif déterminant à la décision de départ à la retraite.

3.3. Les recommandations

Toute cette réflexion amène la médiatrice à proposer différentes recommandations :

- renforcer le contrôle interne qualité des comptes individuels de retraite dévolu aux employeurs, qui connaissent les arcanes de la réglementation applicable aux corps et grades qu'ils gèrent et, dans ce cadre, maintenir au niveau de l'administration centrale une mission de « correspondant », actuellement assurée par le SREN. En effet, c'est grâce à ce travail de fiabilisation des comptes que le nombre d'erreurs de gestion est limité ou corrigé avant la concession de la pension ;
- améliorer les informations délivrées par les assistants de gestion de carrière (type I prof) et procéder régulièrement, sur des risques repérés (exemple : décompte des services actifs pour les instituteurs), à des vérifications des informations délivrées pour pouvoir les corriger. Les gestionnaires de carrière des employeurs doivent à ce titre être en relation permanente avec les gestionnaires retraites pour repérer ces erreurs et les risques consécutifs encourus. Par ailleurs, il serait utile d'apposer une mention sur toutes ces applications précisant la distinction à faire entre le décompte des services utilisé pour les promotions et celui utilisé pour le calcul de la retraite ;
- offrir la possibilité pour tout agent qui le désire d'obtenir un rendez-vous physique avec son employeur principal avant toute radiation des cadres afin qu'il dispose de toutes les informations dont il a besoin compte tenu de sa situation familiale et professionnelle ;
- faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres⁷⁸ avec celle de la notification de la concession de pension et ainsi laisser aux agents la possibilité de renoncer, le cas échéant, à leur départ à la retraite, pour le cas où la concession de pension ne serait pas conforme aux estimations individuelles de pensions dont ils disposent. Si cette procédure ne pouvait pas être mise en œuvre dans le cadre de la réglementation actuelle, la modifier comme cela a été fait en 2011⁷⁹ pour les demandes de pension pour invalidité. L'objectif est de permettre à chaque assuré de connaître « la réalité des prix » avant son départ à la retraite. Cette donnée doit revêtir un caractère définitif engageant l'administration, donc être susceptible de recours ;
- changer la dénomination de l'arrêté de radiation des cadres (il pourrait s'intituler par exemple arrêté de fin de service dans la fonction publique) et accompagner, sauf cas particulier⁸⁰, son envoi d'une lettre de l'employeur remerciant l'agent pour son implication au sein de l'éducation nationale et/ou de l'enseignement supérieur afin d'humaniser davantage la procédure de départ à la retraite ;
- examiner la possibilité pour tout personnel de renoncer, avant son départ à la retraite, à un droit, même si c'est lui qui a demandé sa validation, dans la mesure où il s'avère qu'il a pour conséquence de diminuer le montant de sa pension (ex : validation des services auxiliaires dans certaines situations), quelle que soit la date de cette validation. Cette mesure passe par l'étude de la modification de l'article D. 2 du code des pensions civiles et militaires de retraite par la DGAFP⁸¹ ;
- inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses.

78 L'arrêté de radiation des cadres lorsqu'il est notifié prévoit un départ à la retraite de l'agent pour une date ultérieure qui peut intervenir plus de deux mois après cette notification.

79 Décret n° 2011-421 du 18 avril 2011 relatif à la procédure d'admission à la retraite pour invalidité des fonctionnaires civils de l'État, article 1 créant l'article R. 49 bis du Code des pensions civiles et militaires : « dans tous les cas, la décision d'admission à la retraite pour invalidité, prise en application de l'article L. 31, est subordonnée à l'avis conforme du ministre chargé du budget ».

80 Par exemple, situation des personnels sanctionnés pendant le déroulement de leur carrière dans le cadre de la mise en œuvre de procédures disciplinaires.

81 Direction générale de l'administration et de la fonction publique.

Chapitre deuxième

La constitution progressive du dossier de retraite : une nouvelle culture pour l'administré

De l'étude des réclamations qu'elle a traitées en 2017 et des investigations menées, la médiation tire une série de conseils de bon sens, à destination des futurs retraités pour une appropriation progressive des règles régissant les retraites.

Ces conseils sont classés par période : avant le dépôt de la demande de départ à la retraite (en fonction de l'âge du personnel dans la mesure où son interlocuteur n'est pas le même avant et après ses 55 ans), au moment du dépôt de sa demande et après réception de l'arrêté de radiation des cadres et/ou du titre de pension.

1. Tout au long de la carrière et avant 45 ans

Le dossier de retraite commence à se constituer dès la première année d'activité professionnelle. Cela induit pour l'agent de collecter et conserver par devers lui chaque bulletin de salaire reçu, mais aussi chaque arrêté de nomination, de promotion ou de changement de position dans la fonction publique. En effet, ces documents pourront servir, le cas échéant, à prouver auprès de l'administration l'existence d'une période d'activité non recensée par les services gestionnaires. Il en est de même des justificatifs liés à la charge effective des enfants, notamment pour les familles recomposées.

La médiation incite tous les usagers à consulter, régulièrement, les différents sites Internet et Intranet des employeurs ainsi que les plateformes d'information retraite de la fonction publique : retraitesdeletat.gouv.fr, www.fonction-publique.gouv.fr, www.info-retraite.fr, www.rafp.fr. La toute dernière, ensap.gouv.fr⁸², destinée aux agents de l'État, militaires et magistrats, est accessible en ce qui concerne le champ retraite depuis le 1^{er} février 2018 suite à la mise en œuvre de la réforme d'août 2015 visant à moderniser le processus de gestion des pensions pour les fonctionnaires de la fonction publique d'État. Ces informations sont précieuses, ne serait-ce que pour connaître l'évolution de la réglementation, se familiariser avec les termes employés et les outils de simulation à disposition. La médiation note positivement que les simulations fournies par l'Ensap sont très faciles d'accès et ne nécessitent pas de manipulations laborieuses.

82 Ensap : espace numérique sécurisé de l'agent public de l'État.

Les informations retraites, les demandes de documents manquants constatés par les services de gestion des ressources humaines au moment des campagnes de sécurisation⁸³ des Ris, sont adressées par le biais de la messagerie professionnelle aux usagers. Or, quelques agents de nos ministères n'activent pas et/ou ne consultent pas leur messagerie professionnelle. Ils perdent, de fait, des informations précieuses. Ces personnels ne répondent pas toujours aux relances de l'administration qui étudient les dossiers de retraite des agents bien avant la date de demande de départ à la retraite pour assurer leur complétude et leur fiabilisation⁸⁴ afin de leur faire bénéficier de certains droits. Il est donc conseillé, tant que les modalités de transmission de ces documents ne sont pas modifiées, de s'informer régulièrement de l'évolution de la réglementation et de relever fréquemment sa messagerie professionnelle (*se reporter à la saisine du médiateur du 6 janvier 2017, partie 1.3. du présent rapport*).

2. De 45 ans à 55 ans

Après 45 ans et de préférence deux ans avant 55 ans, âge auquel le dossier de retraite sera transféré du service employeur (éducation nationale et enseignement supérieur) au SRE (ministères de l'Économie et des Finances), il est préconisé de vérifier la complétude du renseignement des différentes années d'activité dans le Ris (relevé de situation individuelle). Ce document qui liste par période les années de service et d'assurance de l'agent pour la constitution du futur dossier de retraite et peut être édité sur les différentes plateformes précitées selon une certaine périodicité. Dans l'hypothèse où son dossier ne serait pas complet (périodes manquantes), l'agent devra saisir rapidement les services des ressources humaines de son employeur pour signaler ces manques, fournir, éventuellement, la copie des pièces prouvant l'activité (dans le secteur public ou privé) ou demander à son employeur actuel ou ancien de les rechercher ou de les reconstituer pour des périodes d'activité antérieures. Cette démarche doit être aussi l'occasion de vérifier :

- le nombre d'enfants figurant dans le Ris ;
- le dispositif particulier de prise en compte des enfants du nouveau foyer dans les familles recomposées ;
- le décompte des périodes de congés maternité pour les femmes ou d'adoption (pour les hommes et les femmes), de congé parental et de temps partiel ;
- la bascule de la validation des services auxiliaires sur le régime des pensions de l'État pour ceux qui en ont fait la démarche dans les délais, après leur titularisation dans la fonction publique.

En ce qui concerne plus particulièrement les agents appartenant au corps des instituteurs ou ayant appartenu à ce corps qui souhaitent demander un départ à la retraite anticipé pour service actif, il est vivement conseillé de vérifier le nombre d'années accomplies à ce titre sans se baser uniquement sur les informations délivrées par l'assistant carrière i-Prof, qui n'est pas un outil servant au calcul de la pension mais à la gestion de la carrière (voir partie 3.3. de ce rapport).

83 À partir des 45 ans de l'agent, au moment de l'établissement de l'EIG (estimation individuelle de retraite).

84 Dans le cadre des campagnes de contrôle qualité des Ris et des EIG.

Intervention du médiateur en février 2017 auprès du chef de service du SREN

Madame B a saisi le médiateur en janvier 2017 ; elle demandait à pouvoir bénéficier de la limite d'âge de son emploi en catégorie active d'institutrice, soit 62 ans, et à pouvoir profiter d'un départ à la retraite anticipée à 59 ans. Elle a adressé cette demande dans les délais (avant ses 60 ans). Sa demande a été rejetée le 18 janvier 2017 par l'inspection académique de X chargée du suivi de son dossier de retraite au motif qu'elle ne totalisait pas quinze ans de services actifs mais seulement 14 ans, 10 mois et 26 jours. En effet, après sa réussite au concours d'institutrice, son stage à l'école normale d'instituteurs a débuté non pas le 1^{er} septembre de l'année scolaire de 1981 mais le 5 octobre. Or, sur les conseils de la conseillère technique de l'inspection académique dont elle dépendait à l'époque, elle a passé le concours de professeurs des écoles en 1996 et intégré ce nouveau corps au 1^{er} septembre 1996. Il était effectivement admis à l'époque que les 15 ans de services actifs n'étaient pas comptés de date à date mais en année scolaire complète (voir P.J. : copie écran de son assistant de carrière). C'est donc sur la base de cette mauvaise information qu'elle s'est empressée de passer le concours de professeur des écoles...

Malgré l'intervention du médiateur, madame B n'a pas eu gain de cause. Elle nous a dit avoir saisi le juge administratif. À noter que certains tribunaux engagent la responsabilité de l'administration pour faute lorsque de mauvaises informations ont été délivrées aux agents⁸⁵.

La plupart des éléments particuliers de la carrière du fonctionnaire vont affecter l'assiette de calcul de sa pension. C'est notamment le cas s'il a occupé un poste donnant droit à une bonification indiciaire (NBI) et ce, même s'il n'en bénéficie plus dans les 6 mois précédant son départ à la retraite. Il est donc nécessaire, pour l'agent, de faire le point des années de carrière concernées par ce dispositif afin de transmettre au service employeur ces informations susceptibles d'augmenter sa pension. La vérification se fait facilement et très rapidement sur le site de l'Ensap.

Il en est de même pour la retraite complémentaire de l'agent public notamment s'il a cotisé à la Rafp (voir partie 2.2. du présent chapitre).

⁸⁵ Voir arrêt de la Cour administrative d'appel de Lyon du 7 janvier 2011 précité et commenté dans la note de bas de page n° 57.

D'autres éléments auront un effet inverse dont il convient d'être conscient afin d'éviter de faire des simulations fausses qui pourraient induire en erreur. À titre d'exemple, et contrairement à une idée largement répandue, les périodes de temps partiel sont comptées au prorata du temps effectivement travaillé pour le calcul de la retraite, c'est-à-dire pour la quotité de service réellement travaillée. Pour cette raison, un fonctionnaire stagiaire ou titulaire à temps partiel sur autorisation va pouvoir choisir, au moment où il demande à bénéficier d'un tel dispositif ou lors de son renouvellement, de s'acquitter d'une surcotation pour neutraliser l'effet précité⁸⁶. Il est donc recommandé aux agents qui souhaitent travailler à temps partiel de prendre contact avec leur service employeur pour se renseigner sur ce dispositif. Pour ceux qui souhaitent bénéficier d'un départ anticipé pour carrière longue⁸⁷, les congés maladie peuvent avoir une incidence sur la future pension du fonctionnaire.

Saisine du médiateur du 26 novembre 2017

« Objet : décompte de trimestres de retraite, demandes d'information restées sans réponse ou contradictoires.

Depuis maintenant sept ans, j'essaie de savoir comment sont comptabilisés les trimestres pour un travail à temps partiel dans l'éducation nationale. Je ne suis pas compétente dans ce domaine et vous remercie de transmettre ma demande aux services compétents en la matière. »

La médiation a adressé une lettre expliquant, en détail, les règles de calcul concernant la différence entre la durée d'assurance et la durée de liquidation pendant l'activité du fonctionnaire à temps partiel.

Enfin et surtout, les agents ont tout intérêt à solliciter un rendez-vous physique avec le gestionnaire retraite de leur employeur avant l'âge de 55 ans pour faire un point sur leurs droits à retraite au regard de leur dossier de carrière et de leur dossier financier. En effet, après 55 ans, dans le cadre de la réforme du transfert de la relation usager au SRE (service des retraites de l'État), ils ne pourront plus disposer de cette possibilité ; les échanges auront lieu uniquement par téléphone, par mail ou par formulaire sécurisé de saisine (dit « formuel »). Lors de ce rendez-vous, les agents devront se munir de la copie de leur RIS.

⁸⁶ Pour autant, ce dispositif ne peut permettre d'augmenter la durée de liquidation de plus de quatre trimestres.

⁸⁷ Les congés maladie « statutaires » sont pris en compte en durée d'assurance cotisée pour la retraite dans la limite de quatre trimestres sur toute la carrière.

3. Après 55 ans

L'estimation individuelle globale de retraite (EIG), bien que sans valeur contractuelle, est un document important pour anticiper ses droits à retraite. Ses modalités de délivrance ont été exposées en première partie de ce rapport⁸⁸. Toutefois, les personnels ont tout intérêt à faire eux-mêmes des simulations retraites sur les différents simulateurs mis à leur disposition : retraitesdeletat.gouv.fr, www.fonction-publique.gouv.fr, www.info-retraite.fr, www.rafp.fr, ensap.gouv.fr. Ces simulations sont aussi l'occasion de se poser des questions concernant les différents dispositifs de retraite existants au titre des enfants ou pour un départ anticipé... (se reporter à la réclamation du 27 octobre 2017 partie 3.1. « Constat » du présent chapitre).

En vertu de l'article 1-2 modifié de la loi n° 84-834 du 13 septembre 1984 relative à la limite d'âge dans la fonction publique et le secteur public, les fonctionnaires intégrés, à la suite d'une réforme statutaire, dans un corps dont la limite d'âge est fixée à 67 ans, et après avoir accompli entre 15 et 17 ans de services dans un emploi de catégorie active (comme les instituteurs), conservent, sur leur demande et à titre individuel, le bénéfice de la limite d'âge de cet emploi. Concrètement, cette disposition permet pour les anciens instituteurs (ayant accompli entre 15 et 17 ans de service dans ce corps en fonction de leur année de naissance) devenus professeurs des écoles de bénéficier d'un calcul de la décote de pension par rapport à la limite d'âge des instituteurs (de 60 à 62 ans en fonction de l'année de naissance) et non par rapport à celle du corps des professeurs des écoles (de 65 à 67 ans en fonction de l'année de naissance). Cependant, pour bénéficier de cet avantage, il convient de formuler la demande auprès de son employeur avant la limite d'âge d'instituteur (entre 60 et 62 en fonction de son année de naissance⁸⁹). Il n'est plus possible d'effectuer une telle démarche après cette limite.

88 Voir (1.1. et 1.2. du chapitre 1).

89 Pour les agents nés jusqu'au 30/06/1956, la limite d'âge des instituteurs est de 60 ans, pour ceux nés entre le 1/07/1956 et le 31/12/1956, la limite des instituteurs est de 60 ans et 4 mois, pour ceux nés en 1957, la limite d'âge des instituteurs est de 60 ans et 9 mois, pour ceux nés en 1958, la limite d'âge des instituteurs est de 61 ans et 2 mois, pour ceux nés en 1959, la limite d'âge des instituteurs est de 61 ans et 7 mois et enfin, pour ceux nés à compter de 1960, la limite d'âge des instituteurs est de 62 ans.

Saisine d'une médiatrice académique du 26 octobre 2017

« Objet : rétablissement dans mes droits et perspectives de fin de carrière des professeurs des écoles anciennement instituteurs pendant au moins 15 ans et souhaitant conserver le bénéfice de la limite d'âge des instituteurs pour le calcul de leur pension civile de l'État.

J'ai eu 60 ans en septembre 2015. Après 36 ans ½ d'ancienneté générale de services dont 16 ans en catégorie active, en qualité d'institutrice, j'ai effectué ma demande de mise à la retraite par la voie hiérarchique en novembre 2015...

Or, je viens d'apprendre que je devais demander officiellement avant la date anniversaire de mes 60 ans le bénéfice de la limite d'âge de l'emploi que j'avais occupé en catégorie active pour pouvoir en profiter pour ma future pension de retraite.

Néanmoins, je n'ai pas été informée des dispositions prévues par l'article 69, 5^e alinéa, de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 avant mes 60 ans. »

Après instruction du dossier la médiatrice académique s'est rendu compte que l'information avait bien été communiquée par l'administration à la requérante en juin 2009 et donc a considéré le dossier comme clos.

Il convient de rappeler enfin que l'agent fonctionnaire qui a travaillé hors éducation ou dans l'éducation nationale en tant que contractuel devra faire des démarches auprès des caisses de retraite de base et complémentaire des régimes de retraite salariés ou non-salariés⁹⁰.

⁹⁰ La caisse de retraite du régime de base de retraite la plus connue pour les salariés est la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse) et concerne les salariés de l'industrie, du commerce et des services, les agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques ainsi que les personnels navigants de l'aviation civile. La retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques est versée par l'Ircantec (l'Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques).

4. Au moment de la constitution du dossier de demande de retraite

En vertu de l'article D.20 du Code des pensions civiles et militaires de retraite, la demande de pension doit être déposée par l'agent au moins 6 mois avant la date à laquelle il souhaite cesser son activité. Dans ces conditions, avant de déterminer cette date de départ, ce dernier aura tout intérêt à prendre contact, en amont, avec son service employeur pour vérifier s'il ne peut pas bénéficier à court ou moyen terme d'une promotion ou d'un changement de grade pouvant avoir un impact sur son indice de rémunération. En effet, il découle de la rédaction précise de l'article L. 15 du Code des pensions civiles et militaires⁹¹ que c'est bien l'emploi, le grade la classe et l'échelon détenus depuis 6 mois qui vont déterminer l'assiette de calcul de la pension.

Témoignage d'un médiateur académique saisi par un requérant en octobre 2017

Monsieur X, professeur titulaire du second degré, a été touché par une grave maladie. Cette situation a évidemment entraîné un bouleversement de sa carrière ; ainsi, après un congé maladie, il a été détaché durant 10 ans sur un poste adapté hors face-à-face élève.

Durant cette période d'activité, alors qu'il indique avoir sollicité à plusieurs reprises son employeur, il n'a pas été inspecté.

Il mesure, lors de la constitution du dossier de retraite, combien l'absence de note d'inspection durant cette longue période a retardé sa progression de carrière, et donc combien le montant de sa pension en est affecté. En l'occurrence, le préjudice financier est lourd.

Monsieur X estime avoir été lésé en la circonstance. Il estime que l'application de la note moyenne de l'échelon qui a été utilisée durant toutes ces années pour étudier son avancement ne correspond pas à une évaluation individualisée et ne traduit pas la qualité de son engagement. Il s'est ouvert de cette situation auprès de l'autorité hiérarchique qui lui a répondu que sa situation avait été traitée de façon adéquate au travers de l'attribution automatique de la note moyenne. Monsieur X ressent une grande amertume envers son administration.

En tout état de cause, cette situation montre, s'il en était besoin, que la préparation du départ à la retraite demande de la part du personnel concerné une grande attention quant à la constitution de son dossier et appelle de la part de l'administration une grande vigilance quant à la gestion en continue et dans la durée de la carrière des agents.

⁹¹ « Aux fins de liquidation de la pension, le montant de celle-ci est calculé en multipliant le pourcentage de liquidation tel qu'il résulte de l'application de l'article L. 13 par le traitement ou la solde soumis à retenue afférents à l'indice correspondant à l'emploi, grade, classe et échelon effectivement détenus depuis six mois au moins par le fonctionnaire ou militaire au moment de la cessation des services valables pour la retraite ou, à défaut, par le traitement ou la solde soumis à retenue afférents à l'emploi, grade, classe et échelon antérieurement occupés d'une manière effective, sauf s'il y a eu rétrogradation par mesure disciplinaire ».

Pour les personnels promus à un emploi ou à un grade supérieur ou reclassés en vertu des dispositions de l'article 63 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique d'État, la pension allouée au titre de la durée des services ne peut être inférieure à celle qu'aurait obtenue le titulaire s'il n'avait pas bénéficié de cette promotion en vertu de l'article L. 20 du Code des pensions civiles et militaires. Cette situation concerne concrètement les enseignants qui passent en fin de carrière le concours de chef d'établissement et qui conservent, à titre personnel, l'indice de rémunération de leur ancien corps d'enseignant car supérieur à celui de chef d'établissement en début de carrière.

Saisine de la médiation nationale du 29 mars 2017

« Je suis à la retraite depuis juin 2016.

Je viens par la présente lettre solliciter le réexamen du calcul de ma pension.

En effet, les références indiciaires du calcul de ma pension de proviseur adjoint d'un établissement de 4^e catégorie me pénalise par rapport à la retraite que j'aurais pu percevoir en tant qu'enseignant après 28 ans d'ancienneté dans ce corps (enseignant hors classe 7^e échelon = indice de rémunération 783). Or, le calcul de ma pension actuelle en tant que chef d'établissement fait référence à l'indice 776.

Par ailleurs, comme, il était illégal d'être rémunéré à un indice inférieur à celui que je possédais en tant qu'enseignant quand je suis devenu personnel de direction, je trouve illégitime, injuste, voir illégal d'être rémunéré à la retraite en tant que personnel de direction, à un indice inférieur à celui que j'aurais eu comme enseignant.

En effet, mes arrêtés de nomination en tant que chef d'établissement mentionnent :

« monsieur...est nommé personnel de direction de 2^e classe au 10^e échelon avec un report d'ancienneté...L'intéressé conserve à titre de rémunération l'indice brut 966, de son corps d'origine... ».

Je demande donc à ce que ma pension soit calculée sur la base de mon indice des six derniers mois de carrière (ci-joint bulletins de salaire). J'ai saisi le SRE en août 2016 de ma difficulté et il m'a été répondu qu'en vertu de l'article L. 15 du Code des pensions ma demande ne pouvait pas aboutir. »

Sur les conseils de la médiation, cet agent saisit le SRE pour une demande de révision de pension le 14 avril 2017 sur la base de l'article L. 20 du code des pensions qui précise : « En aucun cas, la pension allouée au titre de la durée des services ne peut être inférieure à celle qu'aurait obtenue le titulaire s'il n'avait pas été promu à un emploi ou à un grade supérieur ou reclassé en vertu des dispositions de l'article 63 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État. ».

Le 17 mai 2017, la médiation intervient auprès du SRE pour soutenir le dossier du requérant qui n'avait pas obtenu de réponse à son recours gracieux de demande de révision de pension.

Le 26 juin 2017, le requérant écrit à la médiation en ces termes : « Je viens de recevoir un nouveau titre de pension de la part du SRE qui mentionne l'indice 783 comme référence de calcul de ma pension au lieu de l'indice 776, retenue précédemment. Je vous remercie chaleureusement de votre intervention auprès du SRE... ».

Enfin, une particularité existe pour les personnels enseignants appartenant aux corps des instituteurs et des professeurs des écoles, en vertu de l'article L. 921-4 du code de l'éducation⁹², qui doivent être radiés des cadres au 1^{er} septembre⁹³. Par conséquent, si l'échéance du délai de 6 mois prévu par l'article L. 15 du Code des pensions civiles et militaires concernant une promotion arrive après le 1^{er} septembre de l'année au cours de laquelle l'agent souhaitait prendre sa retraite, il a tout intérêt, pour en bénéficier dans sa pension, de prolonger son activité jusqu'au 31 août de l'année suivante.

En vertu de l'article L. 90 du Code des pensions civiles et militaires : «...la pension ou la rente viagère d'invalidité est due à compter du premier jour du mois suivant la cessation de l'activité...». Par ailleurs, le versement du traitement sera interrompu à compter du lendemain du dernier jour d'activité. Ces deux règles plaident pour que l'agent demande une cessation d'activité en fin de mois⁹⁴. Par contre, pour la retraite attribuée au titre de l'invalidité ou de l'atteinte de la limite d'âge, la pension débute le lendemain de la radiation des cadres.

Il est ensuite préconisé, pour toute demande de pension, d'arrêter toute activité en vertu des articles L. 84⁹⁵ à L. 86 du Code des pensions civiles et militaires et de demander un départ de façon concomitante dans les différents régimes pour bénéficier de tous les droits acquis au titre de l'activité dans l'un ou l'autre régime, quitte à reprendre une autre activité après avoir touché sa première pension. Néanmoins, en cas de reprise d'activité après perception de la pension de retraite⁹⁶, il n'y a pas d'acquisition de nouveaux droits à la retraite.

La médiation met en garde également les personnels sur la nécessité de demander le versement de la prestation retraite additionnelle pour en bénéficier : pour ce faire, il convient de cocher la case « prestation additionnelle » qui figure sur le formulaire de demande de pension.

92 Article L.921-4 du Code de l'éducation : « Les personnels enseignants appartenant aux corps des instituteurs et des professeurs des écoles qui remplissent, en cours d'année scolaire, les conditions d'âge pour obtenir la jouissance immédiate de leur pension sont maintenus en activité jusqu'au 31 août, sauf s'ils sont atteints par la limite d'âge. Ce maintien en activité ne s'applique pas aux personnels visés aux 2^e et 3^e du I de l'article L. 24 du code des pensions civiles et militaires de retraite ».

93 Sauf ceux qui sont radiés par limite d'âge, pour invalidité, ou en tant que parent d'un enfant vivant de plus d'un an et invalide à 80 %.

94 Exemple : si un fonctionnaire est admis à la retraite à partir du 15 septembre, il est payé fin septembre par son administration pour sa période de travail du 1^{er} au 15 septembre. Son droit à pension débute à partir du 1^{er} octobre et il perçoit sa première pension de retraite fin octobre / début novembre. Il n'a aucun revenu pour la période du 16 au 31 septembre.

95 Article L. 84 du CPCM : L'article L. 161-22 du Code de la sécurité sociale, à l'exception de son premier alinéa, n'est pas applicable aux personnes régies par le présent code. Par dérogation, les articles L. 161-22 et L. 161-22-1 A du même code ne sont pas applicables aux bénéficiaires d'une pension militaire. Si, à compter de la mise en paiement d'une pension civile ou militaire, son titulaire perçoit des revenus d'activité de l'un des employeurs mentionnés à l'article L. 86-1, ou de tout autre employeur pour les fonctionnaires civils, il peut cumuler sa pension dans les conditions fixées aux articles L. 85, L. 86 et L. 86-1. Par dérogation au précédent alinéa, et sous réserve que l'assuré ait liquidé ses pensions de vieillesse personnelles auprès de la totalité des régimes légaux ou rendus légalement obligatoires, de base et complémentaires, français et étrangers, ainsi que des régimes des organisations internationales dont il a relevé, une pension peut être entièrement cumulée avec une activité professionnelle : a) À partir de l'âge prévu au 1^{er} de l'article L. 351-8 du Code de la sécurité sociale; b) À partir de l'âge prévu au premier alinéa de l'article L. 351-1 du même code, lorsque l'assuré justifie d'une durée d'assurance et de périodes reconnues équivalentes mentionnée au deuxième alinéa du même article au moins égale à la limite mentionnée au même alinéa. La pension due par un régime de retraite légalement obligatoire dont l'âge d'ouverture des droits, le cas échéant sans minoration, est supérieur à l'âge prévu à l'article L. 161-17-2 du Code de la sécurité sociale n'est pas retenue pour apprécier la condition de liquidation de l'ensemble des pensions de retraite, et ce jusqu'à ce que l'assuré ait atteint l'âge à partir duquel il peut liquider cette pension ou, en cas de minoration, l'âge auquel celles-ci prennent fin.

96 Voir article 19 de la loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 applicable aux assurés dont la première pension prend effet à compter du 1^{er} janvier 2015.

5. Après réception de l'arrêté de radiation des cadres et/ou du titre de pension

La médiatrice ne saurait que trop rappeler à l'usager la nécessité de bien lire l'arrêté de radiation des cadres qui est transmis par le service employeur (voir partie I-4 du présent rapport) en prenant connaissance des voies et délais de recours et surtout des motifs de la radiation (limite d'âge, ancienneté, parent de trois enfants, invalidité) pour vérifier qu'ils correspondent à sa demande.

Le titre de pension est quant à lui un document essentiel : il émane du SRE (service des retraites de l'État des ministères économiques et financiers), fait le point sur les droits acquis et précise le montant de la pension. Les voies et délais de recours sont inscrits sur ce document. À réception, le futur retraité est invité à vérifier que les données inscrites correspondent à ce qu'il attendait (simulations EIG) afin d'utiliser très rapidement les délais qui lui sont offerts pour demander des corrections, voire un report de son départ, le cas échéant.

Ces différents conseils ont été rédigés suite à l'examen de saisines individuelles de la médiation qui n'ont pas pu trouver une issue favorable dans la plupart des cas, car il était trop tard pour engager les bonnes procédures. C'est pourquoi il serait souhaitable que les présents conseils fassent l'objet d'une diffusion aux personnels. Ils pourraient, par exemple, servir de trame à la rédaction par l'employeur d'un vade-mecum régulièrement mis à jour des réformes et accompagné d'un logigramme prenant en compte les thématiques suivantes :

- comment préparer son dossier de retraite ?
- à qui l'adresser ?
- comment le contester ?
- quelles nouveautés législatives et réglementaires et quelles incidences éventuellement pour chaque corps, grade et position existants dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur ?

La médiatrice recommande

→ la rédaction par l'administration centrale d'un vade-mecum à destination des usagers et propre aux corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur listant différents conseils pour la préparation et la constitution du dossier de retraite, classés par tranche d'âge. Ce vade-mecum serait mis à jour par l'employeur annuellement pour tenir compte des réformes en cours ou à venir. Il préciserait les droits retraite spécifiques à chaque corps, grade et position, à l'instar du guide réalisé par le SREN en mars 2017 destiné aux services gestionnaires⁹⁷ et concernant plus particulièrement les enseignants du premier degré.

La médiation note que le SREN prépare actuellement une circulaire « grand public » à destination des usagers visant à expliquer le processus d'alimentation des comptes individuels de retraites, les possibilités d'utilisation de la nouvelle plateforme Ensap ainsi que les modalités de départ à la retraite pour les agents de nos ministères. Cette initiative semble aller dans le sens de cette recommandation.

97 INF 28-mars 2017 : « La retraite des enseignants du premier degré - Les services classés en catégorie active - La radiation des cadres des instituteurs et des professeurs des écoles ».

Conclusion

Les agents ont l'habitude de préparer et de mettre à jour leur dossier de carrière au fur et à mesure des campagnes de promotion ou des changements d'affectation. Cependant, beaucoup considèrent à tort que l'élaboration du dossier de retraite se réalise de façon automatique. Il serait donc utile d'instaurer chez les agents, une « culture » de la préparation du dossier de retraite en :

- mettant l'accent en particulier sur l'information et la formation des personnels dès le début de leur carrière ;
- proposant des recueils listant les droits à retraites propres à chaque corps des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur sans oublier le droit des conjoints survivants et des enfants mineurs en cas de décès ;
- incitant les agents à mettre à jour leur dossier de retraite régulièrement et en accentuant la cadence à partir de 45 ans ;
- informant régulièrement des évolutions de la réglementation et en ciblant cette information vers les personnels qui doivent effectuer des démarches particulières dans des délais contraints pour bénéficier de tel ou tel dispositif avantageux.

Dans la mesure où le départ à la retraite d'un personnel constitue un acte unique qui ne peut donc être répété, il doit être accompagné par son employeur direct. Le projet de nos ministères d'instaurer une fonction de gestion des ressources humaines de proximité est l'occasion de construire cet accompagnement en lien avec le service des retraites de l'État qui se voit confier progressivement la gestion de la demande de pension des agents de la fonction publique d'État.



DEUXIÈME PARTIE

**ÉTUDIANTS
EN SITUATION
DE HANDICAP :
POURSUIVRE
L'EFFORT ENGAGÉ
POUR LEUR RÉUSSITE
DANS L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR**

Dans son rapport 2016, le médiateur avait consacré un chapitre important à la scolarisation des élèves en situation de handicap – depuis les mesures de compensation et d’accompagnement de leur scolarité jusqu’à l’aménagement des examens. En effet, plusieurs centaines de réclamations lui parviennent chaque année, dont la majorité concerne des problèmes liés aux accompagnants de l’élève. D’ores et déjà s’était posée la question de la continuité des parcours, celle de l’orientation et de la poursuite d’études dans le supérieur de ces élèves, avec en particulier des recommandations portant sur la prise en compte de leurs besoins spécifiques au niveau de l’orientation post-bac (cf. le chapitre consacré à APB). C’est pourquoi, même si le nombre de réclamations est encore nettement inférieur à celui de l’enseignement scolaire, la médiation a souhaité prolonger ses investigations sur la question de la poursuite d’études après le baccalauréat, faisant l’hypothèse que les efforts déployés dans le second degré ne manqueront pas de déboucher sur une augmentation sensible des flux d’étudiants en situation de handicap dans les années à venir.

Pour éclairer sa réflexion, le groupe de médiateurs qui a travaillé sur ce sujet a organisé une série d’entretiens avec des responsables d’universités de tailles variées, avec la CGE⁹⁸, la Fied⁹⁹, l’Onisep¹⁰⁰ et un certain nombre d’associations comme Droit au savoir, Apaches¹⁰¹ ou Arpejeh¹⁰², sans toutefois être en mesure de mener une enquête exhaustive. Des échanges ont également eu lieu avec la responsable de ce dossier au sein de la direction générale de l’enseignement supérieur et de l’insertion professionnelle (Dgesip). De ces différents échanges sont issues, pour une part, des situations et préconisations exposées dans ce rapport. La médiation remercie vivement toutes les personnes qui ont bien voulu contribuer à enrichir ses analyses.

Le paysage de l’enseignement supérieur est très différent de celui qu’elle a rencontré dans les établissements du second degré (collèges et lycées).

Selon l’enquête MENESR-Dgesip¹⁰³, à la rentrée universitaire 2015, 23 257 étudiants se déclaraient en situation de handicap dans les formations supérieures des lycées publics et privés sous contrat et dans les établissements d’enseignement supérieur publics sous tutelle du ministère chargé de l’éducation nationale et de l’enseignement supérieur (établissements interrogés et ayant renseigné l’enquête). Ce chiffre représente 1,22 % de la population étudiante dont 91 % sont inscrits en université¹⁰⁴. La progression d’accueil d’étudiants en situation de handicap est, en moyenne, de plus 13,5 % chaque année depuis la rentrée 2006.

98 Conférence des grandes écoles.

99 Fédération interuniversitaire de l’enseignement à distance.

100 Office national d’information sur les enseignements et les professions.

101 Association des Professionnels d’Accompagnement du Handicap dans l’Enseignement Supérieur.

102 Accompagner la Réalisation des Projets d’Études de Jeunes Élèves et Étudiants Handicapés.

103 Source : MENESR-Dgesip.

104 Pour l’année universitaire 2016-2017, 1 623 500 étudiants ont été inscrits dans les universités de France métropolitaine et des Dom : 994 100 sont inscrits en cursus licence et 571 100 en cursus master et 58 300 en cursus doctorat (cf. note d’information du Sies 17-13 décembre).

Des avancées importantes depuis 2005

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 (article 20¹⁰⁵) a été un accélérateur pour l'accueil des étudiants dans les établissements d'enseignement supérieur. Des services d'accueil¹⁰⁶ des étudiants handicapés (SAEH) ont été installés dans toutes les universités. Certaines, sans attendre cette loi pour se mobiliser, ont même été précurseurs en prenant des mesures significatives afin d'accueillir et d'accompagner le mieux possible les étudiants en situation de handicap. Ainsi, le médiateur a eu l'occasion de se rendre dans une université où des structures d'accueil ont été mises en place depuis plus de trente ans. Prévoir des aménagements adaptés pour des étudiants en situation de handicap était devenu une évidence, ces universités recevant également d'autres publics à besoins particuliers comme les sportifs de haut niveau. Dès le départ, le service dédié au handicap s'est tourné vers la médecine universitaire. Les aménagements accordés pouvaient être importants, comme la suppression des cours le matin, la limitation de la durée de cours à trois heures sur une journée, l'étalement sur plusieurs années des cours et des examens. Il arrivait parfois que le service d'accueil des étudiants en situation de handicap soit obligé de « forcer la main » d'enseignants réticents à appliquer les mesures prescrites. Ces derniers invoquaient tantôt des raisons d'ordre matériel (nécessité de donner les sujets plus à l'avance, par exemple), tantôt l'impossibilité d'aménager différemment leur enseignement... La loi de 2005 est venue légitimer toutes les actions menées par cette université pionnière en faveur des étudiants handicapés.

Aux termes de la loi, la « compensation consiste à répondre [aux] besoins [de la personne], qu'il s'agisse de l'accueil de la petite enfance, de la scolarité, de l'enseignement, de l'éducation, de l'insertion professionnelle, des aménagements du domicile ou du cadre de travail nécessaires au plein exercice de sa citoyenneté et de sa capacité d'autonomie, du développement ou de l'aménagement de l'offre de service, permettant notamment à l'entourage de la personne handicapée de bénéficier de temps de répit, du développement de groupes d'entraide mutuelle ou de places en établissements spécialisés, des aides de toute nature à la personne ou aux institutions pour vivre en milieu ordinaire ou adapté [...] ». (Art. L. 114-1-1 du Code de l'action sociale et des familles).

La notion de compensation est associée à celle de désavantage. Selon l'organisation mondiale de la santé (OMS), le désavantage résulte pour un individu donné d'une limitation d'activité ou de participation à la vie sociale liée à une déficience ou une incapacité qui l'empêche d'accomplir certains actes de la vie ordinaire (en rapport avec l'âge, le sexe, les facteurs sociaux et culturels). Un étudiant dont les études sont entravées, du fait de son handicap, par un environnement non adapté à ses apprentissages, subit par conséquent un désavantage et doit bénéficier du « droit à la compensation », c'est-à-dire de soutien et d'aménagements. L'État est tenu de mettre en œuvre tous les moyens financiers et humains pour y parvenir.

Le ministère chargé de l'enseignement supérieur s'est beaucoup investi sur ce dossier.

105 « Art. L. 123-4-1 du Code de l'éducation. - Les établissements d'enseignement supérieur inscrivent les étudiants handicapés ou présentant un trouble de santé invalidant, dans le cadre des dispositions réglementant leur accès au même titre que les autres étudiants, et assurent leur formation en mettant en œuvre les aménagements nécessaires à leur situation dans l'organisation, le déroulement et l'accompagnement de leurs études. »

106 Les « service d'accueil » ont rapidement changé de nom pour devenir des services d'« accueil et accompagnement », reflétant l'évolution vers une conception plus inclusive de l'aide aux personnes.

Une première charte Université-handicap a été signée en 2007 entre le ministère chargé de l'enseignement supérieur, le ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité, le secrétariat d'État chargé des solidarités et la Conférence des présidents d'université (CPU). Son objectif était de mettre en place des services d'accueil dans toutes les universités.

Un site Handi-U (<http://www.handi-u.fr>) a été créé, entièrement dédié à l'information des étudiants en situation de handicap¹⁰⁷.

Une nouvelle charte a été conclue le 4 mai 2012 comportant quatre volets :

- la consolidation des dispositifs d'accueil et le développement des processus d'accompagnement des étudiants handicapés dans l'ensemble du cursus universitaire et vers l'insertion professionnelle ;
- le développement des politiques de ressources humaines à l'égard des personnes handicapées ;
- l'accroissement de la cohérence et de la lisibilité des formations et des recherches dans le domaine du handicap ;
- le développement de l'accessibilité des services offerts par les établissements.

Un guide pratique de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université a été publié, réalisé par le ministère et la CPU¹⁰⁸.

Une charte université handicap portant sur l'insertion professionnelle des étudiants handicapés a été rédigée¹⁰⁹.

Les associations sont intervenues auprès de députés pour que la politique en faveur du handicap soit introduite dans la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche (cf. articles 47 et 50¹¹⁰).

Dans le cadre du Plan national de vie étudiante d'octobre 2015, les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP)¹¹¹ ont poursuivi la mise en accessibilité des formations pour les étudiants en situation de handicap en proposant des choix de formation les plus larges possibles. Les schémas directeurs handicap se sont multipliés pour permettre une prise en compte transversale du handicap.

Les Comités interministériels du handicap (Cih) de décembre 2016 et 2017, ont été l'occasion de prolonger et de renforcer l'action du ministère en faveur de l'éducation inclusive, le dernier fixant notamment les premières orientations du 4^e Plan autisme.

107 Chaque université y affiche notamment l'accessibilité des locaux, les aménagements spécifiques proposés, les coordonnées du service dédié au handicap et du service de la médecine préventive.

108 <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid66358/guide-de-l-accompagnement-de-l-etudiant-handicape-a-l-universite.html>

109 http://cache.media.handi-u.fr/file/Mediatheque/27/5/compresse_charte_handicap_etudiants_def2_235275.pdf

110 Article L. 712-3 modifié par la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 - art. 47.

« I.- Le conseil d'administration [...] adopte le schéma directeur pluriannuel en matière de politique du handicap proposé par le conseil académique. Chaque année, le président présente au conseil d'administration un rapport d'exécution de ce schéma, assorti d'indicateurs de résultats et de suivi. »

Article L. 712-6-1 modifié par la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 - art. 50.

« La commission de la formation et de la vie universitaire du conseil académique est consultée sur les programmes de formation des composantes. »

Elle adopte [...] 7° Les mesures nécessaires à l'accueil et à la réussite des étudiants présentant un handicap ou un trouble invalidant de la santé, conformément aux obligations incombant aux établissements d'enseignement supérieur au titre de l'article L. 123-4-2. [...] ».

111 Dans la suite du rapport, le terme « universités » sera utilisé.

Les types de réclamations

Dans ce contexte favorable, le constat doit être fait d'un nombre modéré de réclamations qui parviennent à la médiation sur ce dossier (moins d'une centaine chaque année) par rapport à la population concernée et relativement aux autres types de réclamations. Les réclamations portent principalement sur les examens (aménagement d'épreuves, plus spécifiquement pour le brevet de technicien supérieur (BTS), et contestations de résultats). L'entrée dans le supérieur, et en particulier la procédure d'affectation, est également un motif de réclamation. Quelques recours portent sur des difficultés liées aux aménagements durant les études. Il arrive aussi que des étudiants en situation de handicap fassent appel à la médiation pour des problèmes d'ordre financier, souvent liés à l'octroi des bourses (ce problème concerne d'ailleurs l'ensemble des étudiants et pas seulement ceux qui sont en situation de handicap). Le nombre plutôt réduit de réclamations peut surprendre. En première hypothèse, on pourrait avancer que cela reflète une prise en compte satisfaisante par les établissements concernés des problèmes rencontrés par ces étudiants ; mais on ne peut exclure que cela soit également lié au faible effectif d'étudiants handicapés poursuivant leurs études dans le supérieur. Il reste qu'on a actuellement peu de visibilité sur les étudiants qui ne déclarent pas leur handicap.

En tout état de cause, les échanges que la médiation a pu avoir avec des services en charge du handicap dans des universités ont permis de constater le grand investissement d'enseignants-chercheurs et d'administratifs qui déploient beaucoup d'efforts pour que les étudiants en situation de handicap trouvent les meilleures conditions possibles, que ce soit pour les études ou pour les examens. Ils travaillent également à faire disparaître les craintes et les préjugés. Pour ces personnels, un étudiant en situation de handicap est avant tout un étudiant dont les compétences vont être développées et évaluées durant sa formation.

Les problématiques : orientation, parcours d'études, examens et concours

Pour n'importe quel bachelier, la transition entre le scolaire et l'enseignement supérieur est un moment délicat ; elle l'est encore plus pour celui qui souffre d'un handicap. La question du choix d'orientation va se poser de manière plus cruciale pour lui. Certaines filières peuvent s'avérer inaccessibles du fait de dispositions qui ont été prises durant sa scolarité et ont conduit à le priver d'une partie de la formation nécessaire (dispense). Certains lycéens ont aussi tendance à s'autocensurer, n'osant pas choisir une filière dont le niveau d'exigence leur semble hors de portée.

En entrant dans l'enseignement supérieur, l'étudiant découvre un univers nouveau dans lequel une certaine autonomie lui est demandée. S'il choisit de préparer un BTS ou d'être scolarisé en classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE), il retrouvera les dispositifs d'accompagnement qu'il connaissait. S'il choisit de poursuivre ses études en université, il sera plus ou moins accompagné selon le dispositif mis en place dans l'établissement. Les universités sont capables de souplesse et d'inventivité pour adapter et aménager les cursus d'études et les examens, mais elles présentent aussi de fortes inégalités dans les modalités de prise en charge.

Une des questions les plus prégnantes qui se pose est celle des aménagements d'épreuves aux examens et aux concours d'entrée dans les grandes écoles et de recrutement dans la fonction publique. Son mode de résolution est très dépendant de l'idée que l'on se fait du principe d'égalité entre les candidats.

Pour les diplômes à réglementation nationale (type BTS), les aménagements d'épreuves s'inscrivent dans un cadre très réglementé qui laisse peu de marge à des adaptations.

Au-delà des constats, nous avons choisi d'exposer dans ce chapitre un certain nombre de bonnes pratiques qui nous semblent susceptibles d'éclairer et d'inspirer les équipes engagées dans la mise en œuvre, souvent délicate, de l'accompagnement d'étudiants en situation de handicap. Nous formulons également des recommandations : bien que les acteurs de l'enseignement supérieur se soient emparés du dossier, il reste un certain nombre de points sur lesquels il faudra rester vigilant afin d'anticiper l'arrivée d'un plus grand nombre d'étudiants en situation de handicap.

En tout état de cause, il convient de garder à l'esprit qu'une avancée réalisée en faveur des étudiants handicapés sera toujours un progrès pour l'ensemble des étudiants.

Chapitre premier

Anticiper la rupture à l'entrée dans l'enseignement supérieur

L'entrée dans le supérieur constitue une rupture pour tous les bacheliers, et plus encore pour ceux qui sont porteurs d'un handicap. Cette rupture doit être préparée autant que possible en amont pour rendre les élèves plus autonomes dès le lycée et leur permettre de construire leur projet d'avenir dans les meilleures conditions.

1. Les dispenses de matières et d'épreuves dans le secondaire : une question à reconsidérer

Dans le rapport 2016, le médiateur s'était félicité de l'augmentation du nombre d'élèves en situation de handicap dans l'enseignement secondaire. Mais pour un certain nombre de ces enfants, les parents n'ont pas osé envisager une poursuite d'étude dans le supérieur, étant donné les difficultés rencontrées au cours de la scolarité. Dans certains cas, la famille est intervenue auprès de la Commission des droits de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) pour demander, par exemple, la dispense d'une matière afin d'alléger la scolarité de leur enfant et de lui permettre de poursuivre sans être en difficulté dans cette matière.

Selon l'enquête nationale sur les parcours des anciens étudiants handicapés réalisée par l'académie de Montpellier en 2014¹¹², sur les 714 personnes ayant complété le questionnaire, 59 % avaient bénéficié d'aménagement(s) en raison d'un problème de santé ou de handicap dès le lycée et, parmi ces personnes, 22 % avaient obtenu des dispenses d'examen ou d'épreuve. Cela montre qu'un nombre non négligeable d'élèves bénéficient de cette mesure alors qu'ils poursuivent ensuite des études dans le supérieur.

Le cas de la dispense de l'anglais, qui concerne notamment les élèves « dys », est particulièrement emblématique.

112 Enquête de novembre 2014 menée par Santesih de l'UFR Staps de l'université de Montpellier : <http://www.santesih.com>.

L'arrêté du 15 février 2012¹¹³ dispose, dans son article 1, qu'en application du 5° de l'article D. 351-27 du Code de l'éducation, les candidats à l'examen du baccalauréat général ou technologique présentant une déficience auditive, une déficience du langage écrit, une déficience du langage oral, une déficience de la parole, une déficience de l'automatisation du langage écrit peuvent être dispensés, par décision du recteur d'académie, à leur demande et sur proposition du médecin désigné par la CDAPH :

- soit de la « partie orale » de l'épreuve obligatoire de langue vivante 1 ;
- soit de la « partie écrite » de l'épreuve obligatoire de langue vivante 1.

Dans son article 2, toujours en application du 5° de l'article D. 351-27 du Code de l'éducation, les candidats à l'examen du baccalauréat général ou technologique présentant les déficiences énoncées ci-dessus peuvent être dispensés :

- soit de la « partie orale » de l'épreuve obligatoire de langue vivante 2 ;
- soit de la « partie écrite » de l'épreuve obligatoire de langue vivante 2 ;
- soit de la totalité de l'épreuve obligatoire de langue vivante 2.

Les articles suivants de cet arrêté (articles 3, 4 et 5) déclinent d'autres situations de dispenses ou d'adaptation d'épreuves.

Or, il se trouve que certains cursus tels que des BTS techniques ou commerciaux, ou encore les études d'ingénieur ne peuvent pas être suivis sans langue vivante et notamment sans l'anglais.

De même, pour les parcours de master, un niveau en anglais équivalent à celui demandé en école d'ingénieur devient, de plus en plus souvent, exigé pour la délivrance du diplôme.

C'est pourquoi il conviendrait de réfléchir à des modalités d'apprentissage d'une langue vivante, dès le collège et le lycée, qui prennent en compte les difficultés rencontrées par les élèves en situation de handicap, qu'elles soient écrites ou orales, afin de leur permettre de bénéficier d'une formation et d'une évaluation adaptées en langues vivantes.

De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd'hui grâce à l'apport d'outils numériques permettant des adaptations ou des transformations de supports et de contenus, susceptibles de faciliter l'accès aux apprentissages pour ces élèves et de les conduire à un niveau de maîtrise linguistique suffisant. Des outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, de nombreux programmes de synthèse vocale (transcription automatisée de l'écrit vers l'oral) sont disponibles en natif sur les principaux systèmes d'information. Inversement, des outils de dictée vocale (transcription automatisée de l'oral vers l'écrit), sont maintenant disponibles sur le marché.

Cela étant, il conviendrait aussi de veiller à ce que les sujets d'épreuves en langues intègrent, dès leur conception, ces possibilités d'adaptation ou de transposition en fonction des différents handicaps.

113 Arrêté du 15 février 2012 relatif à la dispense et l'adaptation de certaines épreuves ou parties d'épreuves obligatoires de langue vivante à l'examen du baccalauréat général, technologique ou professionnel pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage écrit, une déficience du langage oral, une déficience de la parole, une déficience de l'automatisation du langage écrit, une déficience visuelle.

2. Une adéquation entre scolarité et poursuite d'études dans le supérieur à repenser en amont

Certains étudiants ont besoin de la proximité de leur entourage, soit parce que le handicap est important physiquement, soit parce qu'il rend difficile la socialisation (certaines formes d'autisme, par exemple). Ces bacheliers sont souvent enclins à faire des choix par défaut en demandant une affectation à proximité du domicile des parents ou de la structure qui les accueille.

Réclamation des parents d'un bachelier handicapé le 1^{er} septembre 2017

« On vient vous interpeller sur la situation de notre fils âgé de 19 ans qui a obtenu son bac professionnel spécialité « gestion-administration ». Il est en situation de handicap (autiste Asperger). Il a fait 3 vœux sur APB pour lesquels il a obtenu des réponses négatives. En amont, un certificat médical a été envoyé au médecin référent de l'éducation nationale avec la fiche de liaison et il a reçu un avis prioritaire. Après vérification auprès du rectorat, cet avis a bien été transmis au lycée. Quelle est la valeur de cet avis médical ? Il souhaite faire un BTS spécialité « service informatique aux organisations » au lycée... Le chef d'établissement nous a expliqué que pour prétendre à ce BTS, il fallait être issu d'autres filières et, au regard des notes de notre fils, ce BTS serait difficile. Il a ajouté qu'il prendrait notre fils sur ce BTS à la condition d'avoir un avis prioritaire du médecin de l'éducation nationale. Nous avons fourni cet avis prioritaire à l'établissement le 6 juillet et depuis la situation n'est toujours pas résolue et notre fils est dans l'attente. »

Il ressort du dossier que ce jeune homme n'est pas encore autonome et a besoin de repères. Il a demandé des BTS dans sa ville pour retrouver tous les jours ses parents et les soignants qui l'aident à progresser. Il aurait souhaité rester dans son lycée, mais le BTS qui s'y trouvait comportait une part importante de droit, discipline trop abstraite pour lui.

Le projet d'orientation doit être travaillé en amont pour n'importe quel élève, mais c'est encore plus décisif pour celui qui a des contraintes particulières liées à son handicap.

De la même façon, le lycéen en situation de handicap doit être informé bien avant son entrée dans l'enseignement supérieur, et plus encore que les autres, sur les savoirs et les compétences qui lui seront demandés dans la filière susceptible de l'intéresser. Cela permettrait de mettre en place des aménagements adaptés à sa situation et d'éviter de le dispenser des matières qui structurent le diplôme visé.

En page 85 du rapport 2016 du médiateur, a été exposée la situation difficile d'une jeune fille qui n'avait pas suivi d'apprentissage de LV2 alors qu'elle avait choisi de poursuivre ses études en BTS assistant de manager où deux langues figurent à l'examen, avec un coefficient déterminant pour obtenir le diplôme. Selon elle, son professeur principal lui avait conseillé cette formation, en lien avec son baccalauréat, mais ce projet venait se heurter à la dispense d'épreuve dont elle avait pu bénéficier jusqu'au baccalauréat.

3. Une articulation entre les acteurs du secondaire et ceux du supérieur qui pourrait être plus effective

La recherche d'une formation

Dans le rapport 2016, le médiateur avait rappelé le rôle essentiel des enseignants référents, chargés de faire le lien entre les familles et l'ensemble des professionnels qui entourent l'élève en situation de handicap. Il serait sans doute utile que ces enseignants référents, pour ceux qui ne l'auraient pas encore fait, créent des liens avec les établissements d'enseignement supérieur se trouvant à proximité et échangent ensuite avec les professeurs principaux, les élèves et leur famille sur les modalités de prise en charge du handicap dans les universités les plus proches. Il semble, en effet, que, malgré toute l'information donnée dans les brochures de l'Onisep¹¹⁴, dans les Salons, sur les sites internet comme Handi-U¹¹⁵, un certain nombre d'élèves en situation de handicap et leurs parents n'aient pas encore une idée très claire des mesures prises pour les accueillir dans l'enseignement supérieur. À leur décharge, il est vrai qu'une fois le baccalauréat obtenu, il n'existe plus de dispositif unifié, chaque établissement d'enseignement supérieur organisant comme il l'entend cet accueil.

114 La rubrique Handicap <http://www.onisep.fr/Formation-et-handicap/Nos-ressources-sur-le-handicap-en-region> sur le site onisep.fr les informe sur leurs parcours d'orientation jusqu'à l'insertion professionnelle. Total accès <http://mobile.onisep.fr/totalacces>, le site et l'application pour tablettes et mobiles, permet à tous les jeunes, y compris aveugles et malvoyants, d'accéder à l'information sur les structures de scolarisation et d'information dédiés au handicap, les formations et les métiers. Il existe une page facebook Onisep Handicap et un espace Études et handicap les accueille sur les salons d'orientation.

115 <http://www.handi-u.fr>.

Pour les jeunes en situation de handicap la recherche d'une formation est encore plus difficile que pour les autres. Les réclamations qui parviennent à la médiation témoignent de cette difficulté.

Courrier d'une réclamante au mois de juillet 2017

*« Madame, Monsieur,
J'ai 25 ans et j'habite à (...). Je me permets de contacter le pôle médiation du rectorat de (...) car ayant un handicap de naissance (Infirmité Moteur Cérébral), je ne connaissais pas les démarches à faire auprès du rectorat pour être en priorité sur mes vœux. Résultat je me suis faite passée devant. Concernant les vœux APB et les démarches à faire pour les personnes handicapées, n'étant actuellement pas scolarisée je ne connaissais pas les démarches à faire pour être en tête de liste. Mon rêve est de faire une licence cinéma, j'ai choisi... pour des raisons de santé (transport accessible, moins de pénibilité). Je me retrouve actuellement malheureuse et démunie d'être en liste d'attente alors que je pense que cette licence est faite pour moi, puisque j'aime le cinéma et j'ai fait du théâtre et j'écris depuis presque toujours. [...] Je n'ai ni les moyens financiers ni physiques pour faire une école privée. Du coup je n'ai que cette belle solution pour réussir. Étant déscolarisée j'étais déjà en échec universitaire il y a deux ans à cause d'une orientation bâclée. Maintenant je veux reprendre ma vie en main et souhaite plus que tout prouver mon handicap pour être prise en L1 cinéma. J'implore votre aide car ce n'est pas de ma faute, je n'étais pas au courant des démarches à faire pour APB pendant tout ce temps j'étais seule sans aide extérieure pour m'aider à me scolariser [...] Vous savez, je ne gagne que l'allocation adulte handicapé [...] je ne peux pas accéder aux études cinématographiques qui coûtent très chères dans le privé surtout sans petit boulot, avec une AAH qui est au minima et sans pôle handicap pour m'aider dans mes études. Je veux réussir à prouver aux gens qu'on peut avoir un handicap et être intelligente, rayonnante et battante. Mon objectif dans le cinéma est d'être gestionnaire de prod, patronne d'agence ou bien scénariste/réalisatrice de documentaires si j'ai de la chance. Je rêve tellement fort de réussir mes études. [...] J'espère sincèrement avec l'aide de la médiation pouvoir intégrer les études de mes rêves [...]. »*

Cette candidate a rencontré le responsable du centre d'information et d'orientation (CIO) de son département. Ce dernier lui a indiqué que la licence cinéma dans l'établissement qu'elle demandait était très recherchée. Il a expliqué les raisons pour lesquelles elle ne lui serait pas accessible et l'a aidée à préparer des lettres de motivation. La candidate a ainsi pu être acceptée dans une autre académie, en juillet, pour une licence Arts du spectacle.

Il arrive que des parents se méprennent sur le sens à donner à la prise en compte du handicap dans la procédure d'admission de leur enfant dans l'enseignement supérieur. Ils vivent douloureusement le fait que la priorité qui lui est accordée ne puisse lui ouvrir automatiquement les portes des filières sélectives.

Courrier d'une mère à une université le 27 juin 2017

« Madame,

Je me permets de venir vers vous, sur les conseils de la direction du lycée..., concernant le refus des vœux APB de mon fils. En situation de handicap, il a eu un parcours exemplaire. Il avait comme projet d'intégrer un IUT [institut universitaire de technologie] de communication, le médecin scolaire a constitué un dossier pour le rectorat. Compte tenu du fait qu'il devait être priorisé, il n'a formulé que 3 vœux (2 IUT et une université). Parallèlement à cela, j'ai effectué la procédure APB, et mon fils a réalisé son dossier d'inscription avec une grande attention, mais j'ai omis de cocher la case handicap. Je ne comprends pas pourquoi son dossier n'a pas été classé, ni priorisé et je voudrais joindre et faire un recours auprès des services concernés, mais je ne sais pas à qui m'adresser. Je vous remercie par avance de votre éclairage. »

Réponse de l'université

« Nous sommes désolés mais à notre stade, nous ne pouvons rien faire. Les affectations prioritaires ne sont pas de notre responsabilité mais du rectorat et du ministère. Je précise toutefois que ces affectations ne s'appliquent que lorsque le candidat a été classé, ce qui n'est malheureusement pas le cas de votre fils. Nous comprenons votre situation mais être en situation de handicap ne donne pas automatiquement droit d'accès à une formation sélective, telle que le DUT [diplôme universitaire de technologie]. Cet accès est également conditionné par des critères de sélection : résultats scolaires, projet professionnel, motivation, compréhension de la formation. À ce stade de la procédure, nous ne pouvons revenir sur le classement transmis au rectorat. Cependant, la gestion des candidatures APB relevant du rectorat, je vous invite vivement à introduire un recours auprès du recteur d'académie qui, seul, peut affecter un étudiant en dehors de la procédure normale. »

Réponse de la mère

« Monsieur,

J'ai lu avec attention votre réponse mais je suis tout de même très étonnée que les lois de 2005 concernant le handicap ne s'appliquent pas pour les études supérieures ; ces lois consistent à essayer de rétablir les choses afin que chaque élève puisse bénéficier des mêmes chances ; il est évident que les résultats de mon fils sont parfois hétérogènes mais ses appréciations, sa motivation, sa persévérance et son implication sont de vrais atouts qui sont déniés au regard des notes. Le classement de votre établissement ne prend pas en compte la complexité d'un élève en situation de handicap. [...]. Par ailleurs, je me suis rapprochée du médiateur, de la MDPH [maison départementale des personnes handicapées], du référent, des établissements souhaités mais, comme souvent dans ce type de situation, personne ne peut rien faire et tous me renvoient à un autre interlocuteur. Mon fils aujourd'hui n'a pas d'orientation pour l'an prochain, alors que depuis des années il a été soutenu par un système scolaire où les lois de 2005 s'appliquaient pour rétablir une égalité des chances. »

Le médiateur s'est rapproché du rectorat. Le jeune homme avait validé son vœu 3 par un « oui définitif » à la première phase de la procédure normale d'APB. De plus, son dossier médical avait été examiné en commission médicale dérogatoire, même s'il l'avait déposé hors délai. La priorité accordée aux élèves porteurs de handicap ne les dispense pas d'être soumis aux critères d'accès qui s'appliquent à l'ensemble des bacheliers pour les formations sélectives. Les candidats doivent également avoir été reconnus aptes à entrer dans la formation sélective demandée et donc figurer sur la liste d'attente.

Des appels à l'aide parviennent parfois tardivement à la médiation. La gestion des dossiers d'élèves en situation de handicap peut s'avérer compliquée pour la poursuite des études. Il arrive qu'il faille revenir sur une affectation, alors même qu'elle a été prononcée à la demande d'un étudiant.

Ainsi, le médiateur a reçu un appel à l'aide à la date du 6 octobre 2017

« Ma fille, porteuse d'une maladie invalidante (ostéogénèse imparfaite – maladie des os de verre et scoliose), ayant une mobilité réduite ne se déplace qu'en fauteuil électrique : handicap moteur d'une invalidité reconnue de 80 %. Elle est actuellement scolarisée au lycée en BTS (6^e vœu APB). Son projet initial était en lien et encouragé par les stages faits en milieu hospitalier mais aujourd'hui le parcours de transport s'avère être insurmontable (70 km environ en transport spécialisé mais inadapté car elle ne peut allonger son fauteuil et a de ce fait des douleurs dorsales toute la journée) qui compromettent son assiduité. Ainsi, elle est déterminée, courageuse et volontaire pour poursuivre ses études comme l'atteste son implication et son dossier scolaire : baccalauréat professionnel spécialité « accueil relation clients usagers » obtenu avec mention Très bien. Elle a de fait revu son projet d'orientation et souhaiterait aujourd'hui intégrer une formation plus près de son domicile à... Son choix se porte sur un BTS tourisme au lycée... ou le lycée... où elle a vu qu'il y avait des places vacantes. Elle a d'ailleurs postulé pour la commission du 13/10/2017 bien qu'elle ait déjà eu une affectation post-bac et n'en relève a priori pas en se rendant ce jour au CIO de... Nous vous remercions de tout ce que vous pourrez mettre en œuvre pour permettre à ma fille de poursuivre ses études supérieures sans trop de douleur et faisant valoir sa motivation et sa détermination. »

Le rectorat s'est très vite mobilisé sur ce dossier et la jeune fille a été admise dans l'un des établissements demandés. Le père a vivement remercié ceux qui étaient intervenus pour modifier l'affectation. Réactivité et souplesse sont nécessaires pour de tels étudiants.

Des inhibitions dans les choix d'orientation

Les interlocuteurs rencontrés n'ont pas souhaité employer le terme de « frein » à l'orientation pour les personnes en situation de handicap qui se dirigent vers l'enseignement supérieur. Si le terme se justifiait encore il y a dix ans, il leur paraît trop fort à ce stade.

Ceux-ci ont indiqué que les obstacles se situaient actuellement plutôt au niveau du processus d'orientation – décision déjà difficile à prendre pour les adolescents en général, et d'autant plus difficile pour des jeunes en situation de handicap qui doivent concilier leurs critères de choix avec leurs capacités et les disponibilités des établissements. Pour certains, il faut aussi prévoir les soins dont ils auront besoin dès lors qu'ils quitteront le lieu où ils résidaient, entourés de leur famille et des soignants.

Cette complexité peut engendrer des formes d'autocensure, de la part de l'élève, de ses parents ou du lycée. L'adolescent peut être effrayé, et d'avance découragé, du fait de son handicap et de sa fatigabilité, par des études qui impliquent un investissement important, un rythme de travail intensif, des manipulations délicates pour lui, un séjour obligatoire à l'étranger...

Les établissements d'enseignement supérieur eux-mêmes peuvent avoir des a priori négatifs et des préjugés, lorsqu'ils sont avisés de la situation, sur la possibilité pour ce type d'étudiant de suivre une formation. Cela n'a pas empêché une université d'accueillir une étudiante malvoyante pour suivre des études de chimie alors même que l'établissement avait des inquiétudes sur la pertinence de son choix. Des aides humaines ont été mises en place, notamment pour effectuer les manipulations. Les compétences de cette étudiante, son approche particulière ont fort intéressé l'entreprise dans laquelle elle a effectué son stage, qui l'a recrutée dès l'obtention de son diplôme.

Il serait certainement nécessaire de mieux informer l'élève et/ou ses parents sur le fait que, s'ils prennent l'attache du service d'accueil des étudiants en situation de handicap, ils recevront des conseils donnés dans une perspective d'orientation positive (qui offre le plus de chances de succès en tenant compte du handicap). Si des difficultés apparaissent ensuite eu égard à son choix d'études, les missions handicap s'emploient à proposer à l'étudiant des alternatives, et à l'aider si une reconversion s'avère nécessaire. Ces dernières donnent des conseils mais ne posent pas d'interdit.

Les SCUIOIP¹¹⁶, services en charge de l'orientation dans les établissements d'enseignement supérieur, gagneraient également à être mieux connus des élèves et des familles, mais aussi des enseignants référents. Généralement, ces structures travaillent en collaboration avec les services handicap. Elles organisent de nombreuses actions, souvent innovantes, qui peuvent permettre d'éclairer le choix des lycéens et d'informer les professionnels qui les accompagnent dans un paysage de formations très complexe et en constante évolution.

116 Service Commun Universitaire pour l'Information, l'Orientation et l'Insertion Professionnelle.

Comme nous l'a rappelé Apaches¹¹⁷, les aménagements proposés sont prévus pour compenser le handicap mais pas pour dispenser de la maîtrise de savoirs ou de compétences exigibles. C'est pourquoi, pour éviter de se retrouver en difficulté, les lycéens devraient être fortement invités à prendre connaissance du cursus universitaire et de ses attendus et à rencontrer la structure handicap et le SCUIOIP de l'établissement qu'ils souhaitent rejoindre. Pour eux, plus encore que pour les autres lycéens, des temps d'immersion au cours de l'année scolaire en première ou en terminale devraient être organisés dans les formations et établissements qui les intéressent. Cela leur permettrait de se tester.



BONNE PRATIQUE

Un service dédié aux étudiants en situation de handicap travaille en équipe plurielle intégrant une psychologue. Cela permet d'aborder avec la délicatesse nécessaire toutes les questions que se posent les futurs étudiants en situation de handicap et de les rassurer, tout en les informant objectivement des difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer, y compris de la part de certains autres étudiants, d'enseignants ou personnels de l'université. La prise de contact se veut la plus simple possible, elle peut se faire par téléphone, mail ou par visite.

Des efforts sensibles pour passer d'une orientation par défaut à une orientation positive

Si la progression dans les parcours d'études peut être ralentie par rapport à celle des étudiants en général, il a été constaté que les écarts tendent depuis cinq ans à se réduire. Dans le choix de la formation, des filières sont surreprésentées comme les lettres, les sciences humaines et sociales (LSHS), les IUT et, à l'opposé, des filières comme les sciences, la santé sont sous-représentées.

Il est clair que la nature du handicap a aussi un impact sur la filière suivie. Les étudiants présentant des troubles moteurs sont ceux dont la répartition est la plus proche du reste de la population étudiante ; ceux atteints de troubles psychiques sont en revanche surreprésentés dans les formations LSHS et sous-représentés en filière santé et droit, sciences économiques et gestion. Les étudiants présentant des troubles spécifiques autistiques et cognitifs, quant à eux, sont surreprésentés en sciences et en DUT et fortement sous représentés en santé, droit, sciences économiques et gestion.

En 2014-2015, les étudiants handicapés en lycée représentaient 0,36 % des étudiants en sections de techniciens supérieurs (STS) et 0,08 % des étudiants de CPGE. Ils étaient donc majoritairement en STS avec des parcours comparables à ceux des étudiants non handicapés de ces filières. En revanche, l'orientation en classe préparatoire était quatre fois moindre par rapport à l'ensemble des étudiants et le nombre d'étudiants en situation de handicap chutait en 2^e année de CPGE alors que, pour l'ensemble des étudiants, seule une légère baisse était constatée.

En 2015-2016, 1 121 étudiants en situation de handicap ont suivi une scolarité en CPGE et STS.

¹¹⁷ L'Association des professionnels de l'accompagnement du handicap dans l'enseignement supérieur a été créée en novembre 2012. Elle a vocation à fédérer l'ensemble des structures d'accompagnement des étudiants et personnels handicapés dans l'enseignement supérieur.

Plusieurs initiatives ont été lancées pour lutter contre les stéréotypes concernant les parcours d'orientation des élèves en situation de handicap. On peut citer celle de l'Onisep qui a publié plusieurs dossiers sur les études supérieures et le handicap, et notamment un numéro de la collection « Pourquoi pas moi » intitulé « Handicap : des parcours vers l'emploi », en juin 2017, réalisé en partenariat avec des associations de personnes handicapées réunies au sein du Cnir (Centre national d'information sur la réadaptation) et du collectif inter-associatif Droit au Savoir¹¹⁸. Cette édition s'articule avec le kit pédagogique École inclusive de l'Onisep et doit permettre, d'accompagner les élèves, dans le cadre du « parcours avenir »¹¹⁹.

Une attention particulière, dans le cadre de Parcoursup, à l'accès des élèves en situation de handicap à l'enseignement supérieur

Dans le cadre de la loi n° 2018-166 du 8 mars 2018 relative à l'orientation et à la réussite des étudiants (loi Ore), la procédure APB a été remplacée pour la prochaine rentrée universitaire par le nouveau dispositif d'inscription Parcoursup. Une rubrique « Éléments liés à ma scolarité » a été créée pour permettre, notamment aux candidats en situation de handicap, de signaler leur situation particulière. Toutefois, ce changement ne se fait pas sans susciter des inquiétudes de la part des futurs étudiants en situation de handicap et de leurs familles.

S'agissant des « attendus »

La médiation a été alertée par un certain nombre d'associations sur le fait que les critères retenus paraissent peu favorables à certaines formes de handicaps. Comme pour tous les élèves, la grande nouveauté que constitue la « fiche avenir » soulève des interrogations. Elle fait partie du dossier de candidature de chaque lycéen. Y sont détaillés le projet d'orientation, les notes, les appréciations des enseignants et l'avis du chef d'établissement. Cette fiche, qui doit être prise en compte dans l'examen des dossiers pour les formations sélectives et non sélectives, va constituer un sésame ou un frein, selon la manière dont elle sera renseignée. Ainsi, pour les lycéens souffrant de troubles du comportement ou atteints de troubles du spectre de l'autisme (TSA) ou « dys », certaines appréciations portées par les enseignants risquent, dans la mesure où elles seront sorties de leur contexte, de les desservir pour l'entrée dans l'enseignement supérieur. Les difficultés liées aux problèmes de santé de ces élèves n'apparaissent pas comme telles dans les évaluations qui jalonnent leur scolarité. Les équipes pédagogiques ne sont pas toujours préparées à porter un regard bienveillant sur ce type de parcours, à l'allure parfois chaotique.

118 Publication imprimée à plus 23 000 exemplaires diffusée dans les établissements scolaires, les CIO, auprès de 1 500 organismes liés au handicap (MDPH, établissements médico-sociaux, etc.), auprès des associations de personnes handicapées...

119 <http://eduscol.education.fr/cid46878/le-parcours-avenir.html>. « Le parcours Avenir » s'adresse à tout élève de la classe de sixième à la classe de terminale.

Ce parcours Avenir doit permettre de :

- comprendre le monde économique et professionnel ainsi que la diversité des métiers et des formations;
- développer son sens de l'engagement et de l'initiative;
- élaborer son projet d'orientation scolaire et professionnelle. »

Ainsi, une mère d'élève a contacté le médiateur le 17 juillet 2017

Son fils avait eu au baccalauréat professionnel une moyenne générale de 13,83, avec un 17,5 à son stage professionnel et 17,5 à l'épreuve technique. Ses bulletins trimestriels faisaient état d'un travail sérieux mais mentionnaient aussi des absences. Tous les établissements sur lesquels il avait postulé pour une poursuite d'études en adéquation avec son diplôme lui avaient signifié un « refus ». La motivation de ce bachelier était grande pour la poursuite d'études. À la fin de l'été, le médiateur qui suivait son dossier a noté que ce candidat s'était connecté plus de 400 fois sur l'application APB pour voir si des places se libéraient pour accéder au BTS qu'il désirait préparer. Après la rentrée, en prenant contact avec le chef d'établissement en lien avec son premier vœu, il a semblé au médiateur que ce dossier n'avait pas été retenu à cause des « absences » mentionnées dans les bulletins trimestriels. Au moment de la sélection, cette mention d'« absences » a probablement conduit à écarter son dossier. Or, les absences étaient toutes liées à une très lourde intervention chirurgicale. Le médiateur a donné au chef d'établissement cette indication. Début octobre, ce jeune homme a été accepté dans l'établissement. Sa motivation, l'obstination de sa mère et peut-être l'aide du médiateur, ont permis de faire aboutir ce dossier.

Outre ces dossiers où les absences ou retards mentionnés dans les bulletins trimestriels ont leur origine dans le handicap ou l'état de santé, d'autres parcours peuvent être mal compris des universités. Ainsi, on peut se demander comment sera regardé le dossier d'un candidat qui a mis deux ans pour décrocher le baccalauréat du fait d'un étalement des épreuves ; ou comment sera examinée la candidature d'un élève suivi par un Service d'assistance pédagogique à domicile (Sapad)¹²⁰, dès lors qu'un tel élève, rattaché à un lycée, peut se retrouver sans note.

La question d'une priorité pour l'admission dans l'enseignement supérieur

Dans le rapport 2016, le médiateur avait formulé une recommandation concernant l'admission des élèves en situation de handicap dans l'enseignement supérieur (cf. ReMEDIA 16-06 : « Bien préparer l'orientation et l'insertion professionnelle », pages 131-132). Ses préconisations restent valables dans le nouveau dispositif Parcoursup.

¹²⁰ Les Services d'assistance pédagogique à domicile (Sapad) sont des dispositifs départementaux de l'éducation nationale destinés à fournir aux enfants et adolescents atteints de troubles de la santé ou accidentés une prise en charge pédagogique au domicile. Il s'agit ainsi d'assurer la continuité de leur scolarité. Ces dispositifs s'inscrivent dans la complémentarité du service public qui garantit le droit à l'éducation de tout élève malade ou accidenté. Ils ont été mis en place par la circulaire n° 98-151 du 17-7-1998 (<http://www.education.gouv.fr/bo/1998/30/ensel.htm>).

M. Gabriel Attal, député La République en Marche des Hauts-de-Seine (10^e circonscription), a remis un rapport au nom de la commission des affaires culturelles et de l'éducation de l'Assemblée sur le projet de loi relatif à l'orientation et à la réussite des étudiants le 6 décembre 2017. Dans ce cadre, il a auditionné le 15 novembre 2017 la médiation, suite aux recommandations du rapport 2016 et notamment à la ReMEDIA 16-06 (rappelée ci-dessus) qui a pu lui être exposée. Il a déposé le 4 décembre 2017 l'amendement n° AC126 qui vise à donner un pouvoir d'appréciation au recteur pour prendre en compte les situations particulières liées à un handicap du candidat ou à une situation familiale particulière¹²¹. Cet amendement a été repris par le Sénat et le gouvernement, puis adopté par la commission mixte paritaire (CMP) et voté définitivement.

L'article 1 de la loi Ore susvisée dispose dans son article I que l'article L. 612-3 du Code de l'éducation est ainsi rédigé dans un alinéa IX :

« Lorsque la situation d'un candidat justifie, eu égard à des circonstances exceptionnelles tenant à son état de santé, à son handicap, [...], l'autorité académique, saisie par ce candidat, peut procéder au réexamen de sa candidature dans des conditions fixées par décret. En tenant compte de la situation particulière que l'intéressé fait valoir, des acquis de sa formation antérieure et de ses compétences ainsi que des caractéristiques des formations, l'autorité académique prononce, avec son accord, son inscription dans une formation du premier cycle. »

Dans un communiqué de presse du 20 mars 2018, le ministère chargé de l'enseignement supérieur indique que la loi du 8 mars 2018 « crée un nouveau droit pour les futurs étudiants en situation de handicap » : en cas de réponse non satisfaisante au regard de leurs besoins dans le cadre de la procédure de droit commun, ils bénéficieront d'un droit de saisine particulier du recteur d'académie afin de demander le réexamen de leur situation et d'obtenir, par décision du recteur, une affectation dans la formation de leur choix, compatible avec leur besoin.

Ce droit a fait l'objet d'un décret d'application concerté avec les associations concernées et les associations étudiantes représentatives. Il s'agit là d'une avancée significative¹²².

Une instruction visant à accompagner les candidats en situation de handicap ou présentant un trouble de santé invalidant¹²³ a été également publiée au BO n° 13 du 29 mars 2018. Il est demandé aux recteurs de mettre en place une équipe pluridisciplinaire dédiée afin d'accompagner les candidats et leurs familles dans leurs démarches et de faciliter la construction de leurs projets d'accès à l'enseignement supérieur :

- en assurant une information sur les modalités d'accueil dans l'enseignement supérieur ;
- en recensant tous les élèves bénéficiant d'un projet personnalisé de scolarisation (PPS) et en informant leurs familles des démarches nécessaires pour justifier de leur situation particulière pour la procédure Parcoursup.

121 Lorsque la situation d'un candidat justifie, eu égard à des circonstances exceptionnelles tenant à son état de santé, à son handicap ou à ses charges de famille, son inscription dans un établissement situé dans une zone géographique déterminée, l'autorité académique, saisie par ce candidat, peut procéder au réexamen de sa candidature. En tenant compte de la situation particulière que l'intéressé fait valoir, des acquis de sa formation et de ses compétences ainsi que des caractéristiques des formations, l'autorité académique prononce, avec son accord, son inscription dans une formation de premier cycle. »

122 Décret n° 2018-370 du 18-05-2018 relatif aux conditions du réexamen des candidatures prévu par le IX de l'article L. 612-3 du Code de l'éducation et modifiant le Code de l'éducation. https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=75ADD4050EFFCC25044B00F7C31E6FDF.tplgfr30s_1?cidTexte=JORFTEXT000036927462&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000036927189

123 « Instruction n° 2018-046 du 28-03-2018.

La médiation se félicite des mesures qui sont en train d'être mises en place. En effet, dès 2013, ce sujet avait été abordé dans le rapport¹²⁴ : il y était recommandé qu'une réflexion soit lancée sur l'aide à apporter aux bacheliers handicapés lors la procédure d'affectation (APB à l'époque) afin qu'elle débouche sur une admission la plus adaptée à leur poursuite d'études et à leur insertion dans la vie professionnelle. Comme indiqué plus haut, cette demande d'une priorité accordée à l'élève en situation de handicap, après avis d'une commission médicale académique, a été renouvelée, ce qui témoigne de l'intérêt tout particulier qu'elle portait déjà à cette question.

Un oubli fâcheux concernant la mise aux normes du site Parcoursup

La médiation regrette cependant que le site Parcoursup n'ait pas été prévu, dès sa conception, aux normes d'accessibilité imposées par la loi de 2016 pour une République numérique, et ne respecte pas notamment le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA version 3-2017). Les services du ministère, alertés par plusieurs acteurs, se sont engagés à corriger le tir dès l'an prochain, mais cela montre que le réflexe de l'accessibilité n'est pas encore installé dans les esprits et que les instructions successives à ce sujet n'ont pas encore porté tous leurs fruits. Il faut noter qu'il est bien plus compliqué et coûteux de corriger après coup les défauts d'un site que de prévoir une accessibilité native des supports d'information. On peut faire la même remarque concernant les documents et supports pédagogiques, qui sont en général adaptés après une publication au format papier (alors même qu'ils ont été créés au départ dans un format électronique...).

Recommandations

Afin de préparer l'élève en situation de handicap à entrer dans le supérieur :

- à tous les niveaux (collège, lycée), alerter les familles, les élèves, les professeurs, les enseignants référents, les conseillers d'orientation au moment où se concluent les PPS, les plans d'accompagnement personnalisé (Pap), les projets individualisés (PAI) sur les conséquences à long terme d'une dispense d'épreuves en langue vivante qui peut ensuite venir obérer une poursuite d'études dans l'enseignement supérieur ;
- demander à l'inspection générale de s'emparer de la question de l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. Dès le collège et le lycée, des compétences, à l'écrit ou à l'oral, doivent être développées en prenant en compte les obstacles rencontrés du fait du handicap ;
- trouver des modalités d'adaptation et/ou de transposition des supports pédagogiques tenant compte des contraintes liées au handicap, qui permettent à l'élève de progresser et d'être évalué sans renoncer aux objectifs ni à la qualité des apprentissages ; prendre en compte pour cela les nombreuses possibilités de transformation offertes par les outils numériques ;
- travailler bien en amont le projet d'orientation de l'élève en situation de handicap de manière à organiser des temps d'immersion dans des établissements d'enseignement supérieur ;
- au-delà des attendus généraux et particuliers à chaque formation, organiser une information individualisée portant sur les adaptations proposées dans la filière qui intéresse l'élève en situation de handicap – en le recevant par exemple dans le service dédié aux aménagements d'étude et d'examen de l'établissement qu'il souhaiterait rejoindre ;

124 Rapport 2013, page 134.

→ former les enseignants référents à l'orientation dans le supérieur, leur faire découvrir les compensations proposées, en systématisant les liens avec les services handicap des établissements d'enseignement supérieur de l'académie et avec les SCUIOIP.

Afin de lutter contre les inhibitions dans les choix d'orientation :

- mettre en place un travail de suivi de cohorte d'étudiants en situation de handicap pour mieux connaître :
- quelles études sont suivies ;
 - quels sont les taux de réussite aux différents diplômes ;
 - pourquoi certaines filières sont sous-représentées et d'autres surreprésentées ;
 - ce qui fait obstacle à la poursuite d'études pour ces étudiants au-delà du niveau licence.

S'agissant de la procédure Parcoursup :

→ sachant qu'ils jouent un rôle déterminant dans le processus d'orientation, sensibiliser les professeurs principaux :

- aux difficultés scolaires qui peuvent être liés au handicap,
 - aux handicaps « invisibles » (80 % des handicaps ne se voient pas),
 - à la présentation des dossiers des élèves en situation de handicap sur Parcoursup,
 - aux mesures d'aménagement dans le supérieur ;
- faire en sorte que :
- les résultats de la session de septembre soient publiés avant la fermeture de la plateforme d'affectation dans l'enseignement supérieur (Parcoursup),
 - les candidats restent bien en attente ;
- alerter les chefs d'établissements sur le fait que certaines mentions figurant dans le dossier scolaire peuvent donner lieu à de mauvaises interprétations (absences, comportements, etc.) et compromettre l'admission de l'élève dans la formation de son choix ;
- mettre en œuvre, au mieux des intérêts du candidat en situation de handicap, les nouvelles dispositions du décret du 18 mai 2018 relatif aux conditions du réexamen des candidatures, qui prévoit la prise en compte, par la commission d'accès à l'enseignement supérieur, de ses besoins particuliers ;
- faire preuve de souplesse, après la rentrée universitaire, quand il s'avère que l'admission prononcée n'est pas compatible avec le handicap de l'étudiant, l'idée étant de rendre possible une réorientation dès le mois d'octobre en cas de nécessité ;
- conformément à la loi de 2016 pour une République numérique, veiller à la mise aux normes d'accessibilité du site Parcoursup, en respectant notamment le RGAA version 3-2017.

Chapitre deuxième

Accompagner le parcours d'études au plus près des besoins de l'étudiant en situation de handicap

1. Des taux d'accès à l'enseignement supérieur qui doivent être améliorés, dans toutes les filières et à tous les niveaux, en particulier au-delà de la licence

Concernant la poursuite d'études des étudiants en situation de handicap, le ministère a communiqué à la médiation des données chiffrées recueillies auprès des cellules handicap des universités sur lequel il a établi les constats suivants.

Il convient néanmoins d'être prudent avec ces éléments, car le recensement ne concerne que les étudiants qui ont souhaité se déclarer auprès des services compétents. Certains peuvent, à un moment donné de leur cursus, ne plus se faire identifier comme étant en situation de handicap. Des demandes d'aide sollicitées à l'entrée à l'université ne sont pas toujours renouvelées, les étudiants pouvant élaborer ensuite des stratégies leur permettant de s'en passer. *A contrario*, des étudiants peuvent se retrouver, pendant le cours de leurs études, en situation de handicap.

En 1999-2000, 4 862 étudiants en situation de handicap avaient été accueillis à l'université. En 2005-2006, ils étaient 6 348, 10 814 en 2010-2011 et 21 254 en 2015. On peut lire ici l'impact positif de la loi du 11 février 2005, puis de la Charte Université-Handicap de 2007, de la Charte Université-Handicap 2012 et enfin de la loi du 22 juillet 2013.

À la rentrée universitaire 2015¹²⁵, ce sont 23 257 étudiants en situation de handicap qui se sont faits connaître des dispositifs handicap dans les formations supérieures des lycées publics et privés sous contrat et dans les établissements d'enseignement supérieur publics sous tutelle du ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (établissements interrogés et ayant renseigné l'enquête MENESR-Dgesip). Ce chiffre représente 1,22% de la population étudiante¹²⁶ dont 91,4% sont inscrits en université (21 254)¹²⁷.

125 Source : MENESR-Dgesip.

126 Enquête Dares : le taux de jeunes en situation de handicap dans la population 18-25 ans est de 1,1%

127 Pour l'année universitaire 2016-2017, 1 623 500 étudiants ont été inscrits dans les universités de France métropolitaine et des Dom : 994 100 sont inscrits en cursus licence et 571 100 en cursus master et 58 300 en cursus doctorat (cf. note d'information du Sies 17-13 décembre).

71 % d'entre eux bénéficiaient d'un plan d'accompagnement. La progression d'accueil d'étudiants en situation de handicap est en moyenne de plus 13,5 % chaque année depuis la rentrée 2006.

En comparaison, pour 2015-2016¹²⁸, ce sont 278 900 enfants en situation de handicap qui ont été scolarisés dans les écoles et établissements relevant du ministère de l'Éducation nationale (public et privé) : 160 000 dans le premier degré (70 % en classe ordinaire) et 118 900 dans le second degré (70 % en classe ordinaire).

Les étudiants en situation de handicap sont surreprésentés en licence – 16 314 en 2015-2016¹²⁹, c'est-à-dire 79,49 % des étudiants en situation de handicap, alors que ce niveau représente 63,3 % de l'ensemble des étudiants.

À l'inverse, ils étaient sous représentés en master : 4 090, c'est-à-dire 19,93 % des étudiants en situation de handicap, par rapport à 33,1 % de l'ensemble des étudiants recensés à ce niveau. On note cependant qu'à partir du master, le travail personnel devenant prépondérant, les demandes d'aide liées à la vie dans l'université se font plus rares.

Une université a évoqué le cas d'une étudiante aveugle qui n'a pas été prise dans un master alors qu'elle avait toutes les compétences académiques pour y réussir. Son handicap avait dû jouer en sa défaveur lors de la sélection. Heureusement, très bonne étudiante, elle ne s'est pas découragée et s'est tournée vers une autre formation. Le fait que la sélection se soit déplacée du M1 à la fin de la L3 est source d'inquiétudes car, à ce niveau d'études, les enseignants-chercheurs ne connaissent pas suffisamment l'étudiant et ses capacités à compenser son handicap. Il conviendra donc de veiller à ce que ce type de dossiers ne soit pas mis de côté.

Se pose également, à ce niveau d'études, la question du vivier de cadres en situation de handicap aussi bien pour le secteur privé que pour la fonction publique. Le métier d'enseignant à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur ne peut être exercé que par des titulaires d'un diplôme de master ou équivalent. C'est donc le niveau sur lequel doivent se concentrer tous les efforts pour accueillir au mieux ces étudiants.

Ils sont aussi très peu nombreux en doctorat : à peine 120 sur les 53 818 étudiants à ce niveau d'études (soit 0,58 % par rapport à 3,6 % de l'ensemble des étudiants).

En 2016, un dispositif a été initié engageant les établissements à financer sur ressources propres des contrats doctoraux fléchés « handicap ». Ils étaient au nombre de 39 en 2016 et de 50 en 2017. Les étudiants handicapés postulent aussi dans le droit commun.

Enfin, si les étudiants handicapés se concentrent en licence et deviennent moins nombreux ensuite dans le cursus universitaire, le ministère a néanmoins observé que cet écart, par rapport à la répartition moyenne de la population étudiante, tendait à se réduire.

128 Source Rers – 2016.

129 Sources MENESR-Dgesip et MENESR-Dgesip/DGRI-Sies - il s'agit de la répartition des étudiants en situation de handicap à l'université dans les formations de niveau cycle L, M, D dont lesquelles figurent les formations paramédicales, médicales.

2. Des moyens matériels permettant d'accueillir les étudiants en situation de handicap dans tous les établissements

La hausse des effectifs d'élèves handicapés dans l'enseignement secondaire et l'amélioration de leurs conditions d'étude vont certainement entraîner, d'ici quatre ou cinq ans, une augmentation sensible du nombre d'étudiants en situation de handicap accueillis dans le supérieur. Il s'agit donc de se préparer à cette échéance. La question doit être posée, dès à présent, de savoir si les moyens, qui n'ont pas évolué depuis 2007, seront suffisants pour absorber la croissance continue qui se dessine pour ces prochaines années et si le « cousu main » qui a prévalu jusqu'à présent pourra se poursuivre avec des effectifs plus importants.

Un effort sur l'accessibilité des bâtiments qui doit être poursuivi

L'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements n'avait pas mené depuis longtemps d'investigations concernant le bâti dans l'enseignement supérieur. Il a décidé de s'y arrêter dans le rapport rendu public le 20 mars 2018¹³⁰, qui présente un bilan de l'existant sur l'état des agendas d'accessibilité programmée (Ad'Ap) dans les établissements d'enseignement supérieur.

L'estimation du coût total des travaux d'accessibilité programmés sur neuf ans s'établit à environ 530 millions d'euros. Ce montant a été réévalué par rapport à l'estimation faite au 30 septembre 2015.

Les travaux d'accessibilité sont financés par les crédits de l'État (contrats de plan État-région, opération Campus, crédits spécifiques de mise en accessibilité), par les établissements sur leurs fonds propres et, le cas échéant, par le FIPHFP (fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique). Les bonnes pratiques dont l'Observatoire se fait l'écho devraient inciter les maîtres d'ouvrage et les décideurs à intégrer le principe de l'accessibilité universelle dans le cahier des charges des travaux d'aménagement, de rénovation et de construction. En outre, les avancées technologiques devraient permettre de renforcer l'autonomie des personnes en situation de handicap dans les établissements de l'enseignement supérieur.

L'Observatoire a fait deux propositions principales :

- rappeler aux maîtres d'ouvrage et aux décideurs l'obligation d'intégrer le principe de l'accessibilité universelle dans le cahier des charges des travaux de construction, d'aménagement et de rénovation ;
- veiller, conformément au registre d'accessibilité, à la maintenance et à l'entretien effectifs des équipements mis à disposition des personnes en situation de handicap (ascenseurs, boucles magnétiques, informatique, signalétique, etc.) et en assurer la planification et le suivi.

¹³⁰ <http://www.education.gouv.fr/ons/pid31805/l-observatoire-national-de-la-securite-et-de-l-accessibilite-des-etablisements-d-enseignement.html>.

Lors de nos rencontres dans les universités, des problèmes nous ont été signalés sur l'accessibilité de bâtiments. Il a été fait état de campus immenses et/ou anciens très difficiles à adapter en totalité. Certaines universités confrontées à de tels problèmes, ont favorisé l'accessibilité de lieux emblématiques de regroupement comme les bibliothèques universitaires (BU). Il faut savoir que le décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 définissant l'accessibilité des campus universitaires imposait aux universités une mise en accessibilité de leurs sites pour le 31 décembre 2010, soit cinq ans avant l'ensemble des établissements recevant du public (Erp). Or les bâtiments universitaires représentent plus de 18 millions de m² qui se révèlent très difficiles à réhabiliter. Certains sont même classés « monuments historiques », avec les contraintes qui s'y attachent. Par exemple, une université s'est vu refuser par la ville l'installation temporaire de rampes d'accès pour un bâtiment classé.

L'ordonnance du 26 septembre 2014 ratifiée par la loi du 5 août 2015 a pris acte de l'impossibilité de respecter l'échéance de 2015 pour la mise en accessibilité des Erp et instaure un nouveau dispositif à travers les Ad'Ap. Un certain nombre d'universités travaillent sur un schéma directeur handicap. Un échéancier est programmé sur une période qui peut être, selon le cas, entre 3-6-9 ans maximum. Mais il existe des dérogations pour les bâtiments anciens, soit parce que la structure ne permet pas de les rendre accessibles, soit parce qu'un déménagement est prévu pour rejoindre une construction neuve (exemple du site d'Orsay). Actuellement, une vingtaine d'établissements d'enseignement supérieur ont été rendus complètement accessibles.

Des moyens en équipements à consolider

Le manque de moyens pour équiper les étudiants en situation de handicap qui arrivent dans les établissements d'enseignement supérieur n'a pas été souligné par les interlocuteurs que la médiation a rencontrés, mais il est vrai qu'elle n'a échangé qu'avec un nombre réduit d'établissements.

Le ministère attribue chaque année 7,5 millions d'euros pour contribuer aux aides spécifiques mises en place pour l'accompagnement individuel des étudiants (université et écoles d'enseignement supérieur publiques sous tutelle, notamment les instituts nationaux des sciences appliquées – Insa). Toutefois la participation du ministère ne dispense pas les établissements de consacrer, dans le cadre de leur budget propre, les montants nécessaires pour couvrir l'ensemble des besoins. Le montant de la contribution ministérielle est constant depuis 2007, date de sa mise en place. Elle est attribuée en tenant compte des déclarations des besoins des établissements durant l'année. L'utilisation de cette contribution fait l'objet, l'année n+1, d'un bilan de son utilisation. Elle tient compte du nombre d'étudiants, de la progression des effectifs, tout en veillant à pondérer ce montant au regard des besoins liés à des situations particulières nécessitant, pour certaines, un accompagnement plus important. C'est le cas, par exemple, pour l'aide à apporter à des étudiants sourds qui peuvent avoir besoin de traducteurs LSF (langue des signes française). Mais il existe également des outils de transcription, souvent gratuits – comme celui de la plateforme Acceo pour les malentendants ou des applications comme AVA ou RogerVoice – permettant une autonomie de plus en plus grande de ces étudiants dans les différents moments de la vie (conversations courantes, recherche de stages, d'emplois, etc.), qui méritent d'être connus, même s'ils se prêtent difficilement, à ce jour, à des usages pour l'enseignement.

Des différences ont été signalées entre le site principal d'une université et les sites délocalisés. Le service d'accompagnement se situe souvent sur le site principal, ce qui pénalise les étudiants qui suivent leurs études sur les autres sites.

Il nous a été indiqué également un manque de fiabilité d'ascenseurs qui empêche des étudiants, par moment, de rejoindre une salle de cours. Les contraintes de marché public peuvent conduire au non remplacement d'appareils qui connaissent des pannes à répétition.

Pour le matériel dont l'étudiant a besoin, une université nous a indiqué intervenir, en complément de la dotation ministérielle, sur son budget propre. Elle a acheté, par exemple, une imprimante en braille, et des ordinateurs « vides » qu'elle utilise lors des examens pour ceux qui ont besoin d'un tel aménagement.

Bon nombre des équipements nécessaires aux étudiants handicapés peuvent être financés par des aides attribuées au titre de la PCH (Prestation de compensation du handicap). Mais il n'en reste pas moins que la mise en accessibilité des contenus de cours et des documents est de la responsabilité des universités. Or toutes ne sont pas en mesure de dégager les moyens financiers nécessaires.



BONNES PRATIQUES

Dans une université, un personnel administratif s'est formé comme transcrip-teur-adaptateur¹³¹ suite à un accord passé avec une entreprise. En poste dans une université scientifique, il a développé des compétences de transcription spécifiques très précieuses pour les personnes qu'il accompagne.

Une université travaille avec des entreprises sponsors pour obtenir du matériel adapté (par exemple l'équipement des salles de cours en boucles magnétiques pour les malentendants).

Un robot développé par la société Awabot est utilisé dans des universités. Il permet à l'étudiant à domicile de suivre les cours et surtout d'avoir des échanges avec les enseignants et les autres étudiants : il s'installe à la place de l'étudiant et assiste aux cours. L'étudiant voit tout ce qui se passe, peut interagir et rester en relation avec ses pairs.

La direction du numérique (Commission multimedia) au ministère a financé le développement d'un certain nombre de logiciels comme NatBraille qui permet de transcrire et détranscrire en braille¹³².

131 Le transcrip-teur-adaptateur de documents rend accessible à des personnes déficients visuels ou atteintes de troubles dys (dyspraxie, dyslexie, dyscalculie, etc.) des documents pédagogiques (manuels scolaires, etc.), administratifs, culturels ou touristiques en version papier ou numérique. Il utilise différentes techniques : braille, audiodescription, refonte complète du document.

132 On peut signaler également l'existence de logiciels libres comme NVDA, qui est une revue d'écrans. En donnant des informations via une voix synthétique et le braille, il permet aux personnes aveugles ou malvoyantes d'accéder à un ordinateur et à des applications sans coût additionnel.

À connaître également : Pediaphon qui permet aux personnes aveugles ou malvoyantes d'accéder à Wikipédia et d'obtenir une lecture entièrement vocale.

Avec le déploiement des outils et ressources numériques, la poursuite des études et la mise en accessibilité des supports devraient être facilitées à moindre coût pour les étudiants en situation de handicap. Cela nécessite toutefois, de la part des enseignants-chercheurs, un engagement et une attention particulière que l'on trouvera de manière inégale dans les établissements. Plus généralement, le développement des cours à distance (Mooc¹³³), les possibilités d'enregistrement et de captations vidéo, la production de nombreux documents destinés à des plateformes – et donc déjà au format numérique – devraient favoriser l'adaptation, le partage et la diffusion des ressources auprès des étudiants à besoin particuliers. Des cours pourraient, par exemple, être systématiquement enregistrés pour une diffusion en podcast, avec transcription et sous-titrage automatisés, mais il existe encore des réticences chez certains enseignants.

En outre, depuis la loi de 2005 précitée et celle de 2016 pour une République numérique, les universités ont l'obligation de rendre accessibles leurs sites internet, intranet et extranet ainsi que les contenus de ces sites. Depuis 2015, les plateformes numériques et les Mooc doivent respecter le référentiel RGAA v3¹³⁴. Ces dispositions devraient offrir des opportunités supplémentaires de compensation et d'aide aux étudiants en situation de handicap. Encore faut-il que les universités s'en saisissent et qu'elles se tiennent informées de l'existence de nouveaux logiciels d'adaptation¹³⁵ et de leurs évolutions. Un Mooc pour se former à l'accessibilité du numérique a été élaboré par l'Institut national de recherche en informatique et en automatique (INRIA). Cet outil participera à l'acculturation nécessaire de tous à ces sujets.

Un retard à rattraper dans l'aménagement et l'équipement des bibliothèques universitaires

En termes d'aménagement pour les étudiants en situation de handicap, les bibliothèques universitaires accusent un temps de retard par rapport aux bibliothèques publiques qui, dès la fin des années 70, se sont emparées du dossier. Les bibliothèques municipales ont travaillé dès cette époque à l'accessibilité des lieux et les équipements nécessaires aux différents handicaps.

De même, dans un contexte de pénurie de l'offre de documents accessibles, et où le numérique (texte ou audio) représente la modalité la plus prometteuse d'accès au livre, le ministère de la Culture a publié récemment un vademecum qui concerne les bibliothèques publiques, *Bibliothèques et Exception handicap*¹³⁶, faisant suite à la recommandation n° 19 du rapport d'inspection interministériel sur l'édition adaptée (rapport Igac-Igas-IGAENR).

133 Massive open online course.

134 Il s'agit de la dernière version du Référentiel général d'accessibilité pour les administrations, entrée en vigueur suite à la publication de l'arrêté du 29 avril 2015. Elle permet de prendre en compte les évolutions technologiques majeures qui sont apparues depuis 2009. Elle n'est pas seulement d'ordre technique, mais elle consiste aussi en une simplification, dans le fond et dans la forme, pour une meilleure appropriation.

135 On pense notamment aux logiciels de sous-titrage et ou de transcription pour les vidéos (la solution Authot, par exemple), ou à des solutions permettant de rendre les plateformes relativement accessibles (comme Facil'iti ou BlackBoard Ally). La plateforme Acceo permet de rendre accessibles aux personnes sourdes des plateformes et des situations d'examen.

136 À consulter sur <http://bibliofrance.org/index.php/ressources/bibliotheques-et-handicap/518-bibliotheques-et-exception-handicap-un-vade-mecum>.



BONNES PRATIQUES

Une BU a recruté une bibliothécaire aveugle qui a analysé de manière très poussée les besoins selon les différents handicaps afin de prévoir le guidage nécessaire, placer les lieux d'accueil de façon intelligente, communiquer à l'extérieur sur les offres proposées...

Certaines BU se sont investies sur un handicap en particulier. Ainsi les étudiants qui ont un handicap visuel savent qu'ils trouveront sur place tous les outils dont ils ont besoin pour travailler (imprimante en braille, etc.).

D'autres BU se sont dotées d'un référent handicap qui est là pour répondre aux attentes des étudiants en situation de handicap.

Malgré des plans importants de rénovation, il semble qu'un certain nombre de BU ne se soient pas encore arrêtées sur cette question, soit du fait de leur trop petite taille, soit qu'aucune impulsion n'ait été donnée dans ce domaine. Les bibliothèques sont pourtant le lieu par excellence de l'autonomie et du travail partagé. À l'ère du numérique, elles devraient pouvoir offrir des services, des logiciels et des banques de ressources mutualisés permettant aux étudiants en situation de handicap d'avoir accès, en présentiel ou à distance, à des documents adaptés et de trouver de l'aide dans leur travail, en facilitant notamment le suivi et la collaboration entre pairs. Il existe par exemple des possibilités numériques de prise collaborative de notes de cours.

Dans le cadre de son projet de mise en place d'une médiathèque numérique à destination de ses inscrits, le Centre national d'enseignement à distance (Cned) pourrait être un acteur de la facilitation de l'accès aux ressources pour les étudiants en situation de handicap. Il conviendrait, dans ce cadre, d'identifier les capacités de l'établissement à délivrer un tel service et d'en définir le modèle économique.

Une information insuffisante sur les logements adaptés

Les étudiants sont souvent amenés à changer d'académie, notamment au niveau du master ; mais ils ne disposent pas toujours d'une information suffisante sur l'existence de logements adaptés à leur handicap dans la ville universitaire où ils s'installent. Pourtant de tels logements, en plus de ceux du Crous, peuvent exister, par exemple dans des foyers, les offices HLM, etc. Il conviendrait que le Cnous rende l'information plus lisible et visible sur les logements aménagés, selon le type de handicap, dans toutes les villes universitaires, en construisant par exemple des partenariats avec les structures en mesure d'accueillir des personnes à besoins particuliers. En outre, des informations précises devraient être apportées sur l'accessibilité de l'environnement de ces logements : transports, commerces, médecins, etc.

3. Des aménagements à prévoir dès l'arrivée de l'étudiant dans l'établissement

Une préparation inégale des équipes

Certaines universités et grandes écoles ont, de longue date, engagé des actions. Des SAEH ont été créés dans tous les établissements. Mais les moyens qui sont mis en place peuvent être différents d'un établissement à l'autre : là où une dizaine de personnes travaillent à temps complet à l'insertion des étudiants en situation de handicap, d'autres universités ne consacrent que peu de moyens (deux temps partiels par exemple). La différence n'est pas directement liée au nombre d'étudiants accueillis, ni à la réputation de l'établissement, ni aux types d'enseignements délivrés. Cela dépend avant tout de la priorité et des moyens accordés à l'inclusion dans le cadre de la politique de l'établissement.

Une valorisation du travail des référents chargés de l'insertion des étudiants en situation de handicap à renforcer

L'activité de référent handicap demande un grand investissement et une capacité d'empathie. Lorsqu'elle est prise en charge par un binôme composé d'un administratif et d'un pédagogue, comme c'est le cas dans une composante, les choses se passent mieux. Dans tous les cas de figure, savoir appréhender les différentes sortes de handicap et avoir le recul nécessaire face à des situations délicates ne peut se faire sans un minimum de formation au handicap.



BONNES PRATIQUES

Des formations ont été mises en place dans des universités sur les thèmes suivants :

- *l'accueil des étudiants en situation de handicap ;*
- *les troubles psychologiques ;*
- *l'insertion professionnelle.*

Des formations spécifiques sur une journée, en présentiel ou à distance, ont été consacrées au handicap auditif et visuel.

De l'inquiétude chez les étudiants au moment de déclarer leur handicap à l'établissement d'accueil

L'inquiétude est réelle à l'entrée à l'université. Malgré les dispositifs mis en place, des lycéens et leurs parents évoquent un manque d'information sur la prise en charge du handicap dans le supérieur et le ressentent comme un frein majeur. Le bachelier, qui a bénéficié jusqu'alors d'un PPS, d'un PAI, ou d'un plan d'accompagnement personnalisé (Pap) explicitant les aménagements dont il avait besoin, comme l'accompagnement par un auxiliaire de vie scolaire (AVS) durant le temps scolaire notamment, peut vivement redouter la perte de ces repères au moment d'entrer dans l'enseignement supérieur. En effet, il ne retrouvera pas le cadre ni les dispositifs spécifiques (type PPS) auxquels il était habitué (sauf s'il entre en classe préparatoire ou en section de technicien supérieur) et la perspective d'une nouvelle autonomie est bien plus anxiogène pour lui que pour les autres étudiants.

S'ajoute à cette anxiété la peur de se manifester. Pour obtenir les aides auxquelles il a droit, qu'elles soient techniques, humaines ou pédagogiques, le futur étudiant doit s'adresser aux services de l'établissement. Le mot « handicap » peut effrayer. Il renvoie aussi à ce qui est visible : le handicap moteur en particulier. Or 80 % des handicaps restent invisibles et certains ignorent que la pathologie dont ils sont atteints, relève du champ du handicap. Nous avons eu connaissance du cas d'une jeune fille lourdement atteinte d'anorexie depuis l'âge de 14 ans qui ne se considérait pas comme handicapée. Il n'a pas été simple pour elle de venir se renseigner auprès du service handicap.



BONNE PRATIQUE

Des services d'accompagnement des étudiants en situation de handicap ont pris le soin de rajouter le terme « santé » à leur appellation. Cela permet à des jeunes et à leurs parents qui n'auraient pas osé en franchir la porte de venir se renseigner. Le terme « santé » peut aussi avoir pour effet de dédramatiser la démarche.

Le handicap moteur est facile à appréhender ; les mesures à prendre peuvent être répertoriées sans grande difficulté. Le handicap psychique peut dérouter et exclure l'étudiant. Or des pathologies comme la bipolarité, la psychose se révèlent généralement à ces âges. S'il est éloigné de sa famille, l'étudiant a besoin d'un soutien particulier. Le terme « santé » peut l'encourager à faire les démarches nécessaires pour ne pas être pénalisé lorsqu'il devra justifier d'absences ou de retards.

Il arrive, rarement, que des étudiants entrent à l'université sans que le handicap ait été détecté. Par ailleurs comme il l'a été indiqué précédemment, le handicap peut survenir au cours de la formation universitaire (maladie invalidante ou chronique, maladie psychiatrique, accident). Ces étudiants basculent alors dans le monde du handicap ou de la maladie, confrontés pour la première fois aux démarches à effectuer.

Il arrive aussi que des élèves ayant bénéficié d'aménagements lors de leur scolarité et pour les examens n'en fassent pas la demande à l'entrée à l'université, souhaitant déposer le fardeau des contraintes liées à leur handicap. Ils espèrent pouvoir se passer d'une aide dans un environnement désormais plus souple que celui du lycée. Ils ont en tête un nombre de cours moins important, une plus grande liberté pour s'organiser. Ils peuvent craindre également que des étudiants valides ne soient méfiants à l'égard du handicap et les écartent.

L'inscription auprès d'un service d'accompagnement « handicap-santé » est toujours une démarche volontaire de la part de l'étudiant. Comme les salariés, ils n'ont aucune obligation de déclarer leur handicap. Toutefois, s'ils ont besoin d'un aménagement, ils n'ont pas le choix.

En tout état de cause, la mise en place d'aménagements demande une grande réactivité.

Ainsi un étudiant malvoyant a saisi le médiateur alors qu'il était inscrit en master pour préparer l'agrégation. Des documents papier lui avaient été remis pour l'inscription au concours, comme à tous les autres étudiants. Cet étudiant reprenait ses études après plusieurs années d'interruption et n'avait aucun contact au sein de l'université. Il avait déposé un dossier d'aménagement d'études et était en attente de la décision. Ce n'est qu'après deux mois de présence qu'il a reçu tous les documents communiqués par l'université en fichier **word** ou **pdf** lisible sur son ordinateur. Il n'a eu l'information sur les dates d'inscription au concours qu'au dernier moment. Il n'a ainsi pas été en mesure de valider son inscription. Les serveurs étaient fermés au moment où il a saisi le médiateur. L'intéressé n'a malheureusement pas pu se présenter à la session 2018 de l'agrégation.

Parfois, les retards à la mise en place des aménagements tiennent au fait que l'étudiant ne s'est pas signalé, qu'il a été affecté tardivement dans l'établissement, que l'établissement ne trouve pas de volontaire dans la même formation pour prendre des notes.

Mais cela tient aussi dans certains cas à la longueur du circuit administratif. Il a été fait état de plusieurs semaines pour parvenir à la conclusion d'un contrat de travail pour ces emplois étudiants.

Pour obtenir des aménagements, un étudiant prend en général un rendez-vous avec une personne chargée d'accompagnement qui analyse les besoins et définit les mesures de compensation à mettre en place. Puis ces préconisations sont envoyées au service interuniversitaire de médecine préventive et de promotion de la santé (SIUMMPS). C'est toujours le médecin qui valide, complète ou refuse les aménagements proposés par le service. S'il y a un désaccord important, une équipe plurielle composée du service handicap, des médecins, de l'équipe pédagogique, de correspondants administratifs et pédagogiques peut être constituée pour se concerter et définir les aménagements à mettre en place.

En général, après réception de l'avis médical du médecin, un plan d'accompagnement de l'étudiant handicapé (PAEH) est établi dans lequel sont indiqués les aménagements d'études et/ou d'examen avec les délais et les recours possibles, document qui est adressé à l'étudiant.

Les modalités d'entrée dans le dispositif se font en fonction des décisions de l'établissement : soit par le service handicap, soit par le service de médecine ou les deux à la fois, l'idée étant d'assurer la meilleure prise en charge de l'étudiant handicapé. Le choix importe peu du moment que la procédure retenue peut être bien identifiée par ces étudiants.

Certaines universités passent des conventions avec la MDPH de leur département. Cela permet de désigner les médecins du service de santé universitaire comme médecins agréés par la CDAPH. Les médecins de ces services de santé ont une bonne connaissance du monde universitaire et sont en mesure de préconiser des mesures adaptées. De son côté, la MDPH est à même de mettre en place les aides à la vie quotidienne.



BONNES PRATIQUES

Un rectorat transmet à tous les candidats au baccalauréat ayant bénéficié d'aménagement d'épreuves à l'examen un courrier pour les informer du fait qu'ils peuvent bénéficier d'aménagements dans l'enseignement supérieur.

Dans une université, les référents handicaps mandatent les personnes qui font leur service civique dans des lycées pour présenter les actions d'aide aux étudiants handicapés ou ayant des problèmes de santé. Cette initiative va dans le sens d'un des axes de la réforme sur l'orientation et la réussite des étudiants qui porte, entre autres mesures, sur le développement des missions de service civique au sein des établissements d'enseignement supérieur, avec un engagement étudiant reconnu et compatible avec les études.

Une autre université participe au programme ministériel « Initiatives d'excellence en formation innovante » (Idefi) qui comporte une convention avec le rectorat pour l'information des lycéens sur l'accueil des étudiants handicapés à l'université : présence au Salon de l'Étudiant, fiches de liaison envoyées à tous les proviseurs et aux CDI... L'information vise les lycéens dont le handicap était déjà connu et ceux qui hésitent à se déclarer porteurs d'un handicap.

Dans une université, une enquête « Qualité » est remise en fin d'année universitaire aux étudiants en situation de handicap qui ont fait appel au service dédié. Cela permet de faire remonter les problèmes rencontrés et/ou des propositions d'amélioration. Le constat du service est que les problèmes d'orientation sont identiques à ceux des autres étudiants.

Les accompagnants : des recrutements et une formation à anticiper

Dans les premier et second degrés, l'accompagnement des élèves en situation de handicap par un AVS est le sujet qui pose le plus de problème. La pression ne cesse d'augmenter. La question de l'accompagnement des étudiants en situation de handicap se pose donc tout naturellement.

En université, il n'y a pas d'équivalent des auxiliaires de vie scolaire – accompagnants des élèves en situation de handicap (AVS-AESH). Certains le regrettent mais le niveau d'études ne s'y prête pas. En effet, l'étudiant a besoin d'un preneur de notes qui ait un niveau d'études au moins équivalent au sien dans les matières concernées. Les établissements d'enseignement supérieur doivent suivre une procédure : trouver un étudiant de la même promotion prêt à s'investir dans ce travail, mener à bien les formalités administratives conduisant à un contrat de travail, prévoir une formation à la prise de notes (différente d'une prise de notes personnelle), et la mener très rapidement pour que l'étudiant puisse préparer dans les délais les contrôles continus et les examens.

Même si ce sont souvent les meilleurs étudiants qui se proposent pour cet accompagnement, ce type d'exercice demande une formation particulière (structuration, classement, numérotation des documents, etc.). Certains établissements peinent à trouver la bonne personne.

Les universités ont toute autonomie pour organiser l'accompagnement. Dans la grande majorité des établissements, c'est le service d'accompagnement qui s'occupe du recrutement. Dans d'autres, c'est l'étudiant qui doit lui-même rechercher un preneur de notes (parmi les étudiants de la promotion) et un tuteur (un étudiant d'une promotion supérieure ou un enseignant), l'université considérant que c'est un bon exercice pour acquérir de l'autonomie.

En général, les accompagnants « preneurs de notes » d'étudiant en situation de handicap bénéficient d'un contrat de vacation, payé par l'université sur les crédits spécifiques délégués par le ministère. Quand, en fin d'année, les crédits se révèlent insuffisants, des « rallonges » peuvent être demandées auprès du ministère mais elles sont de nature exceptionnelle et ont pour vocation de répondre à des situations bien particulières.

Dans une université, une heure de vacation est donnée pour quatre heures de prise de note. Dans une autre, une heure de vacation est donnée pour deux heures de prise de notes et des coefficients ont été introduits selon le degré de difficulté de l'aide attendue (prises de notes, cours de soutien qui peuvent être donnés par des étudiants d'une année supérieure ou par des enseignants, surveillance d'examen et secrétaire lors d'une épreuve, aide à la manipulation, etc.). Pour les enseignants, les heures réalisées en tutorat sont comptabilisées comme des heures de temps de service.

Certains étudiants lourdement handicapés ont aussi des auxiliaires de vie pour leurs besoins quotidiens (alimentation, hygiène, etc.). Certaines universités ont choisi, chaque fois que possible, de recruter cet auxiliaire de vie comme assistant pédagogique, s'il a le même niveau d'étude que l'étudiant accompagné. Une université nous a cité le cas d'un instituteur retraité sans titre universitaire, qui accompagnait depuis longtemps un jeune lourdement handicapé qu'il connaissait parfaitement, et qui a pu continuer à l'accompagner durant ses études. D'autres universités sont opposées à une telle démarche, trouvant délicat de mélanger les questions liées au corps et le besoin d'aide pédagogique. Ce point mérite réflexion. Les réticences qui ont existé pour les accompagnants dans les premier et second degrés semblent aujourd'hui avoir disparu. Mais les fonctions des AESH qui s'occupent de mineurs et en font, pour la grande majorité, un métier peuvent-elles être comparées avec celles des étudiants qui sont des pairs souhaitant s'investir dans le tutorat par solidarité ?

La loi n° 2017-86 relative à l'égalité et à la citoyenneté, dans son article 29, publiée au Journal officiel du 27 janvier 2017 a inscrit dans le Code de l'éducation le principe de la reconnaissance de l'engagement dans les diplômes de l'enseignement supérieur, en accordant des crédits ECTS. Cette disposition va renforcer l'attractivité des contrats étudiants prévus pour venir en aide à des étudiants handicapés.



BONNES PRATIQUES

.....
Dans une université, un appel à candidatures pour des contrats d'étudiants est lancé sans précision sur l'emploi concerné. Les étudiants volontaires sont reçus individuellement et leur motivation est appréciée.

Une université a signalé à la médiation le travail d'anticipation réalisé chaque année dans une composante. Sur la page Internet du diplôme, se trouvent des propositions d'offres de contrat de travail en précisant qu'il s'agit de prendre des notes pour un étudiant en situation de handicap. Les propositions arrivent et sont traitées durant l'été. Les personnes ayant des handicaps lourds se présentent souvent bien en amont de leur inscription à l'université (à quelque niveau d'études que ce soit : entrée en licence, en master) afin que leur aménagement puisse être mis en place dès la rentrée. Une telle démarche permet à l'université d'anticiper le recrutement. Il reste ensuite le temps de formation nécessaire aux preneurs de notes dont la candidature a été retenue et qui débutent dans de telles fonctions. Durant ce temps de latence, les enseignants-chercheurs communiquent à l'étudiant leurs cours de manière adaptée au handicap.

Dans une autre université encore, des contrats étudiant sont mis en place sur une année avec une campagne de recrutement sur le site de l'université. Sont choisis les étudiants qui ont suivi une UE (Unité d'enseignement) de sensibilisation aux handicaps d'une durée d'un semestre. Une fois formés, les étudiants sous contrat interviennent jusqu'à la fin de leur cursus.

Une université prolonge, quant à elle, l'aide apportée à un étudiant durant l'année universitaire qui suit jusqu'au 31 octobre. Cela permet de désengorger le service à la rentrée universitaire et d'accueillir au mieux les étudiants qui arrivent pour la première fois dans l'université. Cette université s'interroge aussi sur l'idée de prolonger de manière automatique les mesures accordées l'année précédente pour les handicaps durables, en se réservant toutefois la possibilité de rajouter ou d'enlever des aménagements en fonction des matières étudiées. Cela permettrait de soulager les services administratifs et médicaux et d'être plus disponible pour les dossiers qui sont nouveaux, sachant que le nombre d'étudiants en situation de handicap accueillis devrait continuer à augmenter.

Dans les grandes écoles, l'aide apportée à l'étudiant handicapé se fait à travers la solidarité étudiante que ce soit pour les tuteurs, les photocopies, les cours, etc. Toutes ces actions sont ensuite valorisées dans l'engagement solidaire. Lors des examens, les secrétaires d'un niveau supérieur en revanche sont rémunérés. Un problème se pose pour les étudiants en fin de cursus. Une réflexion est lancée sur la possibilité de faire appel aux anciens élèves (alumni).

Considérant que les besoins évoluent au cours de la formation, certaines universités souhaitent revoir chaque année l'étudiant en situation de handicap, même si le handicap est permanent (pour évaluer si un aménagement est utile ou inutile, adapté ou inadapté, cohérent ou non cohérent avec les nouveaux enseignements proposés).

.....

4. Des situations particulières qui nécessitent une plus grande souplesse de la part des services gestionnaires

Il arrive que des étudiants handicapés et/ou malades perdent leur bourse par manque d'assiduité et se voient réclamer les sommes qu'ils ont perçues. C'est une situation qui fait régulièrement l'objet de réclamations adressées au médiateur.

Ainsi un étudiant a saisi le médiateur car il avait connu des problèmes de santé et des problèmes familiaux ayant entraîné des absences qu'il n'avait pas pris le soin de justifier. Le Crous lui a envoyé deux courriers annonçant des ordres de reversement de 1 907,20 € et de 2 384 €. Devant son incapacité à retrouver des justificatifs médicaux valides pour la période concernée, le médiateur lui a conseillé de rencontrer un médecin de prévention de l'université, ce qu'il a fait immédiatement. Son dossier a pu être réexaminé par le Crous.

Dans une réponse du ministère chargé de l'enseignement supérieur publiée dans le J.O. Sénat du 07/12/2017¹³⁷, une enquête portant sur l'année universitaire 2015-2016 fait apparaître que 3,5 % des boursiers sont concernés par un défaut d'assiduité. Cette étude précise que le contrôle de présence permet d'identifier au plus tôt les étudiants rencontrant des difficultés et de leur proposer les solutions pédagogiques les plus adaptées à leur situation. Cependant, le nombre des boursiers concernés n'est pas négligeable, et il faut rester vigilant sur le fait que ce problème pourrait concerner tout particulièrement les étudiants en situation de handicap.



BONNE PRATIQUE

Sur avis du médecin de l'université, pour des motifs de santé (dont le handicap), un étudiant peut demander une dispense d'assiduité adaptée à ses besoins pour les enseignements (cela concerne surtout les L1 pour lesquels il y a des contrôles de présence). Pour les cours manqués, le service, qui s'occupe des étudiants en situation de handicap, a mis en place une bibliothèque en ligne qui offre des cours pris en note par des « assistants pédagogiques » (nom donné dans cette université aux accompagnants des étudiants handicapés), ou par des étudiants. Cependant, cette bibliothèque reste incomplète, alors même que l'ancienne pratique des « photocopies » établis par les professeurs eux-mêmes a disparu sans être remplacée par une mise en ligne systématique de leurs cours¹³⁸. Des logiciels existent aujourd'hui de prise de notes collaborative, qui sont encore peu utilisées.

137 Page 3877 : https://www.senat.fr/questions/jopdf/2017/2017-12-7_seq_20170047_0001_p000.pdf.

138 Cette démarche rencontre encore des réticences de la part d'un certain nombre d'enseignants-chercheurs.

5. De l'inventivité pour mieux accompagner le parcours des étudiants handicapés

En université, depuis la fin de l'annualisation de l'enseignement et la mise en place du LMD (licence-master-doctorat) (sauf filières particulières), les maquettes de diplôme sont devenues plus souples et adaptables. L'obtention du diplôme n'est pas limitée dans le temps. Cet environnement est favorable pour une personne dont le parcours est perturbé du fait de son handicap.

Les services d'accueil des étudiants en situation de handicap agissent au cas par cas. Ils réalisent un travail de « dentelle » au plus près des besoins de chaque étudiant tout en veillant à conserver la valeur de la formation et du diplôme.

Une autre difficulté est liée à l'indifférence ou aux réticences qui existent encore de la part d'autres étudiants, d'enseignants-chercheurs ou de personnels administratifs. On nous a cité le cas d'étudiants dont le handicap n'est pas visible et qui, lors des examens, voient leur ordinateur débranché comme par inadvertance par d'autres étudiants. L'aménagement dont bénéficie un étudiant handicapé n'est pas toujours compris, il peut apparaître comme une mesure qui l'avantage, non comme une compensation. Ainsi l'octroi d'un temps supplémentaire durant les examens génère parfois, de la part de candidats valides, des réactions de jalousie. Certaines universités essaient de sensibiliser l'ensemble des étudiants à une variété de handicap, notamment aux handicaps invisibles et aux contraintes qui en découlent.

Dans l'aide apportée à l'étudiant handicapé, deux temps se dégagent : l'aide aux études et l'aide pour les examens.

En 2015, 71 % des étudiants en situation de handicap ont bénéficié d'un plan d'accompagnement pour le suivi des études.

Sans chercher à être exhaustif, l'association Apaches a listé les aménagements dont les étudiants en situation de handicap ou malades peuvent bénéficier :

- les aides humaines :
 - secrétaire durant les cours;
 - tutorat pédagogique ou méthodologique;
 - interprète LSF (langues des signes française) ou codeur LPC (langue française parlée).
- l'aménagement de cursus :
 - contrôle terminal;
 - année sur deux ans;
 - absences justifiées.
- les aides durant les études :
 - mise à disposition du contenu des cours;
 - aide à la communication;
 - usage de matériel spécifique;
 - accompagnement pédagogique;
 - prêt ponctuel d'un ordinateur portable.
- l'accessibilité aux locaux :
 - badge ascenseur;
 - accès parking PMR (personne à mobilité réduite).



BONNES PRATIQUES

Dans un établissement, à leur arrivée, les étudiants « dys » se voient proposer des logiciels avec des tutorats techniques (correcteurs d'orthographe, synthèse vocale, etc.). Ils sont invités à tester le matériel proposé et à choisir ce qui leur convient le mieux.

Une université s'est félicitée de la présence, durant l'année universitaire, d'une étudiante en Master d'ergonomie au sein du service d'accompagnement qui a apporté une vraie valeur ajoutée. Elle a su identifier les besoins des étudiants handicapés et devenir force de proposition vis-à-vis des enseignants.

À un étudiant bipolaire, une grande école a accordé un semestre de césure, puis cet étudiant a pu reprendre ses études à son rythme.

6. Des moyens complémentaires pour le travail personnel de l'étudiant

Certains étudiants sont dépendants d'une tierce personne pour tous les actes de la vie courante. Les aides à la vie quotidienne, les soins sont pris en charge par la PCH suite aux prescriptions de la CDAPH. La PCH est une aide financière versée par le département. Elle permet la prise en charge de certaines dépenses liées au handicap (par exemple, l'aménagement du logement ou du véhicule, le recours à une tierce personne)¹³⁹. Tant qu'ils sont dans les locaux de l'université, c'est-à-dire lorsqu'ils suivent les cours, les TD (travaux dirigés), les TP (travaux pratiques), ou passent les examens, ces étudiants bénéficient d'une aide comme celle d'un preneur de notes, d'un tuteur pour les temps de présence à l'université. En revanche, lorsqu'ils travaillent chez eux, pour préparer leurs cours ou leurs TD, réaliser un travail personnel, un mémoire..., ils ne bénéficient plus de cet étayage. Or la part de travail personnel est de plus en plus importante au fur et à mesure qu'ils progressent dans les études.

Les associations nous ont alertés sur ce temps indispensable à la réussite des études qui n'est actuellement pas compensé. On imagine mal comment un étudiant handicapé livré à lui-même peut réussir, même s'il dispose d'outils informatiques.

Des stratégies ont parfois été mises en place dans certains établissements : le temps d'accompagnement en bibliothèque, par exemple, est utilisé pour l'aide à domicile. Des membres de la famille, des amis dévoués et disposant du temps nécessaire viennent aussi parfois en soutien.

¹³⁹ <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14202>.

7. Un accompagnement nécessaire de l'étudiant pour les périodes de stage et la mobilité à l'étranger

Les universités doivent être vigilantes concernant les stages et les périodes de mobilité dans le cursus de l'étudiant en situation de handicap. Ces deux situations entraînent un changement dans le type d'aides à apporter. Pour les stages, en général, c'est le service compétent en matière d'insertion professionnelle qui s'occupe de cette mission (SCUIOIP). Pour la mobilité, c'est le service des relations internationales. Il est nécessaire, dans les deux cas, que le service handicap apporte de son aide, car c'est lui qui connaît le mieux les besoins spécifiques de l'étudiant.

Les stages

L'étudiant sous statut d'apprenti est salarié. En application de l'article R. 352-1, les règles aménageant les dispositions relatives à l'apprentissage au bénéfice des jeunes handicapés sont fixées par le Code de travail. Un texte récent a apporté une amélioration pour ceux qui sont en situation de handicap. Il s'agit du décret n° 2016-1711 du 12 décembre 2016¹⁴⁰ qui permet d'adapter les modalités de temps de travail en entreprise au bénéfice des travailleurs handicapés. L'article R. 6222-49-1 a été introduit dans le Code du travail qui dispose que « le médecin du travail peut proposer un aménagement du temps de travail de l'apprenti reconnu travailleur handicapé ». C'est une mesure importante qui permet de ne pas mettre les étudiants en situation de handicap en difficulté s'ils ont besoin d'horaires allégés en raison de leur fatigabilité ou s'ils doivent recevoir des soins.

La recherche de stage peut s'avérer délicate pour les étudiants handicapés. Les entreprises ne connaissent pas toujours les conditions d'accueil et d'accompagnement spécifiques pouvant être mises en place. Elles ignorent parfois que l'accueil de ces étudiants est pris en compte au titre du quota de personnels handicapés qu'elles sont tenues de recruter.



BONNES PRATIQUES

Certaines universités ont conclu des partenariats avec des entreprises. Elles ont établi des contacts pour les sensibiliser en dédramatisant et en dé-stigmatisant le plus possible la situation de handicap. Elles s'adressent aux missions handicap pour l'accueil d'un étudiant handicapé le temps d'un stage quand il n'arrive pas à trouver un stage par lui-même.

Elles mènent également des actions pour aider les étudiants à aborder la question du handicap lors d'un recrutement. Le cacher peut mettre l'étudiant en difficulté. C'est le cas de cet étudiant qui n'avait pas fait état de ses troubles du langage et s'est trouvé dans une situation difficile quand il a dû intervenir devant un auditoire.

Des associations sont aussi fortement impliquées dans ce domaine, comme Arpejeh (Accompagner la réalisation des projets d'études des jeunes élèves et étudiants handicapés)¹⁴¹, association d'intérêt général réunissant des entreprises de tout secteur et des collectivités publiques, qui « agit pour une meilleure formation, qualification et employabilité des jeunes en situation de handicap » avec un réseau de soixante-cinq entreprises membres, trois mille collaborateurs d'entreprises actifs.

140 Décret n° 2016-1711 du 12 décembre 2016 relatif à l'aménagement de l'apprentissage pour les travailleurs handicapés et les sportifs de haut niveau.

141 <http://www.arpejeh.com/site/>.

Les stages dans le cadre de la préparation des diplômes à réglementation nationale font l'objet de procédures très encadrées.

Courrier du 24 octobre 2017

« Monsieur le Médiateur,

C'est en désespoir de cause que nous nous adressons à vous au nom de notre fille, actuellement en deuxième année de BTS... chez...

En effet, ayant quitté son bachelor... en décembre 2016 qu'elle avait intégré en septembre de la même année pour poursuivre en BTS... mieux adapté à ses ennuis de santé et à son projet professionnel, elle a intégré son BTS en décembre 2016 et, s'il n'y a pas eu interruption de ses études, elle a néanmoins bénéficié d'un trimestre en moins que les autres étudiants du même BTS. Elle a ensuite eu des complications au niveau de sa santé qui se sont aggravées, et qui nous avaient déjà mis en alerte, raison de son changement de cursus mieux adapté au rythme des soins et des examens en plus de son implication professionnelle en parallèle rythmée tout au long de l'année par six arrêts de travail. 2017 aura donc été ponctuée d'examens médicaux, eux-mêmes jalonnés par d'importants soucis de santé, et elle n'a pu exécuter son stage de première année dans les temps impartis de celle-ci. Première année de BTS qu'elle avait, je le répète, déjà commencée avec un trimestre de décalage. Nous avons déposé une demande de dérogation en juin 2017, afin d'obtenir une régulation des stages obligatoires sur les deux années car ma fille a pu effectuer son stage de deuxième année [...] en septembre 2017 en raison d'une opportunité qui s'est présentée effectuant ainsi son stage de deuxième année avant son stage de première année. Quant au stage de première année donc qu'elle n'a pu effectuer pour les raisons citées plus haut, nous avons enfin obtenu il y a un mois une réponse d'une entreprise installée à... [...]. Mais nous devons nous positionner très rapidement car les semaines passent et elle est attendue à... pour démarrer son CDD et son stage le 12 novembre 2017 prochain. [...]

Ces stages obligeant une organisation qui ne s'improvise pas et ce contretemps nécessitant une dérogation, nous l'avons donc déposée en juin 2017 auprès du service des examens. Celui-ci n'a eu de cesse de nous réclamer des documents supplémentaires – preuve de l'intégration du BTS en décembre et non septembre 2017 – dossier médical complet en plus des arrêts médicaux et des certificats du médecin traitant etc. [...]. Comme nous allons être hors délai pour l'obtention de la dérogation de régulation des stages de notre fille, nous faisons appel à votre autorité en la matière afin qu'elle n'échoue pas à son diplôme à cause d'un problème administratif. »

Le médiateur est intervenu auprès du service des examens qui a répondu à l'étudiante le 2 novembre 2017

« Madame,

Vous sollicitez une dérogation de période de stage du BTS... afin de réaliser les douze semaines de stage réglementaires en seconde année de formation. Après avis du président du jury..., je vous informe qu'à titre exceptionnel, et en raison du motif invoqué, la dérogation de stage sollicitée est accordée. Vous êtes autorisée à effectuer le stage de première année en seconde année. Vous devrez joindre la présente dérogation dans votre dossier d'activités professionnelles. »

Dans une université, dès la demande formulée, le problème aurait été géré avec de la souplesse. Là, le service des examens a dû faire appel au président du jury, qui a accepté à titre exceptionnel une dérogation.

La mobilité à l'étranger

À l'université, c'est le service des relations internationales qui est en charge du sujet de la mobilité pour tous les étudiants. La collaboration du service handicap est nécessaire pour la prise en compte des besoins spécifiques de l'étudiant.

Certaines universités proposent sur leurs sites de nombreuses informations non seulement sur les études mais aussi sur l'environnement des lieux, universités, pays de destination¹⁴². En outre, l'agence Erasmus a développé de nombreuses actions pour les étudiants handicapés¹⁴³.

La Conférence des Grandes Écoles, les associations FÉDÉEH¹⁴⁴ et Hanploi CED¹⁴⁵ ont fait le constat que l'accès à la dimension internationale des cursus de l'enseignement supérieur (stages – semestres académiques) reste très difficile pour les étudiants en situation de handicap. Les difficultés concernent l'accès aux traitements et au suivi médical, aux transports, à un accompagnement spécifique dans la vie quotidienne et à une vie sociale inclusive.

C'est pourquoi elles ont proposé la création d'un « statut » international d'étudiants en situation de handicap organisé autour de quatre axes :

- « administratif » avec un document opposable ;
- « médical » pour que l'étudiant ait à sa disposition son traitement médical ;
- « diplomatique » avec la mise en place d'un référent handicap dans chaque ambassade ;
- « financier » avec la limitation des surcoûts liés au handicap¹⁴⁶.

La médiation apporte tout son soutien à cette initiative, en espérant qu'elle aboutira.

142 Par exemple <http://travelscope.universite-lyon.fr/> et <http://www.crous-lyon.fr/international/etes-situation-de-handicap/>.

143 <https://www.generation-erasmus.fr/avoir-un-handicap-et-partir-etudier-avec-erasmus-cest-possible/>

144 Fédération Étudiante pour une Dynamique Études et Emploi avec un Handicap – <http://fedeeh.org/>

145 <http://www.cedfrance.fr/>.

146 Contribution écrite des ONG – janvier 2018 – 3^e cycle « Mobilité internationale: création d'un document opposable à toutes discriminations des étudiant-e-s en situation de handicap » – <http://www.fedeeh.org/sites/default/files/Examen%20Pe%CC%81riodique%20Universel%20%20contribution%20CGE%20VD.pdf>.

Recommandations

Pour aider le futur étudiant dans sa recherche des formations :

- améliorer l'ergonomie du site Handi-U afin de le rendre plus accessible aux élèves et aux étudiants en situation de handicap (par exemple une entrée par type de difficulté, par formation, etc.) ;
- recenser et diffuser la carte des bâtiments accessibles pour permettre à tout étudiant, quel que soit son handicap, de trouver facilement le lieu où poursuivre ses études.

Pour assurer la poursuite d'études au-delà du cycle licence :

- sensibiliser les responsables de master à l'accueil des étudiants en situation de handicap à ce niveau d'études en les invitant à se tourner très en amont vers les services dédiés au handicap. Le fait que la sélection ait changé de niveau (de M1 à L3) a pour conséquence qu'ils ne connaissent plus les étudiants en situation de handicap. Il convient de déconstruire de possibles réticences, dès lors que les compensations nécessaires à la poursuite d'études peuvent être mises en place ;
- demander aux recteurs d'avoir une attention particulière à l'égard des étudiants en situation de handicap titulaires d'une licence mais non admis en master dans une formation de leur choix et qui se trouveraient sans solution, dans le cadre du décret du 25 janvier 2017¹⁴⁷.

Pour prévoir les moyens matériels :

- procéder à une étude prospective à moyen terme (à l'horizon 2025 par exemple) sur les besoins liés à l'accroissement prévisible de l'accueil des étudiants en situation de handicap par cycle du LMD ;
- mobiliser plus systématiquement les moyens offerts par les environnements numériques pour soutenir et accompagner le travail des étudiants handicapés – sachant que le développement de supports et de contenus numériques pour l'enseignement supérieur pourra bénéficier aussi à l'ensemble des étudiants et permettre un suivi personnalisé de leurs études.

S'agissant de l'accueil dans les bibliothèques universitaires :

- confier à l'inspection générale des bibliothèques une mission qui pourrait permettre de :
 - faire un état des lieux de l'existant dans les BU et les bibliothèques municipales en termes d'accessibilité des lieux et des ressources documentaires et réfléchir à des solutions pour répondre aux besoins spécifiques des étudiants en situation de handicap ;
 - désigner un référent handicap dans chaque BU et améliorer la communication sur les aménagements proposés ;
 - réfléchir à l'ouverture des BU à des personnes en situation de handicap qui ne sont pas étudiantes et instituer des partenariats avec les bibliothèques municipales ;
 - enrichir l'offre de services et de ressources consultables en ligne, mises aux normes d'accessibilité et de sécurité, afin d'élargir les possibilités de travail à distance et en autonomie des étudiants handicapés ;
 - prévoir des espaces de travail du type « carrel »¹⁴⁸ à même d'accueillir un étudiant en situation de handicap et son accompagnant pour les temps de recherche et de travail personnel.

147 Décret n°2017-83 relatif aux conditions dans lesquelles les titulaires du diplôme national de licence non admis en première année d'une formation de leur choix conduisant au diplôme national de master se voient proposer l'inscription dans une formation du deuxième cycle.

148 Dans les bibliothèques universitaires, il s'agit d'un espace d'étude individuel : soit un espace cloisonné dans une salle de lecture, soit une petite pièce à part.

Sur la question du logement adapté :

→ rendre l'information lisible et visible sur les logements aménagés et leur environnement (transport, commerces, médecins, etc.) selon le type de handicap dans toutes les villes universitaires, en construisant par exemple des partenariats avec les structures susceptibles d'accueillir des personnes à besoins particuliers.

Afin de mettre en place les aménagements liés aux études :

→ mieux reconnaître, en termes de rémunération et dans leur CV, le rôle et la charge de travail des référents handicap, qu'ils soient sous statut administratif ou enseignants-chercheurs, dans les établissements d'enseignement supérieur ;

→ réfléchir à la manière de simplifier et d'alléger les procédures de recrutement d'un accompagnant pour être en mesure d'accorder cette aide dès la rentrée universitaire ;

→ eu égard à certaines catégories de handicap, prévoir la possibilité d'instaurer des dispenses d'assiduité de sorte qu'elles n'obèrent pas la validation des examens ni le maintien de la bourse.

Pour permettre à l'étudiant en situation de handicap de mener à bien son travail personnel en dehors de l'établissement :

→ se rapprocher de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) afin d'étudier la possibilité d'une couverture du temps consacré au travail personnel ;

→ cela pourrait conduire à :

- financer les équipements dont l'étudiant a besoin pour travailler à son domicile,
- mettre en place des heures de soutien au travail personnel au domicile de l'étudiant,
- accueillir ces étudiants et leur accompagnateur dans des espaces de travail du type « carrel » dans les bibliothèques universitaires.

Chapitre troisième

Bien penser les aménagements pour le temps des examens et concours

La médiatrice souhaite d'abord rappeler les préalables nécessaires en matière de passation d'examens et d'attribution de diplômes aux étudiants en candidats en situation de handicap :

- ne pas dégrader la valeur du diplôme ;
- respecter l'égalité de traitement avec les candidats valides pour les examens et concours ;
- accorder des mesures en cohérence avec les aménagements obtenus lors des études.

Les aménagements et adaptations peuvent porter sur les « conditions de passage » des épreuves c'est-à-dire l'environnement matériel, les outils, les supports et les accompagnements. Mais ils ne portent pas sur la nature des épreuves, les compétences à évaluer, l'appréciation des acquis par le jury.

Les services organisateurs d'examens et de concours doivent mettre le curseur au bon endroit :

- ne pas désavantager le candidat handicapé ;
- ne pas contrevenir au principe d'égalité de traitement entre les candidats.

Une difficulté s'ajoute en matière de concours qu'ils donnent accès aux grandes écoles ou permettent l'entrée dans la fonction publique : les candidats sont évalués les uns par rapport aux autres et sont en compétition pour un nombre prédéterminé de places ou de postes. L'égalité de traitement entre les candidats revêt alors une importance majeure.

1. Des étudiants qui ont besoin d'être aidés dans leurs démarches en vue d'obtenir des aménagements d'épreuve

Jusqu'à présent, les étudiants en CPGE ou en STS déposaient leur demande d'aménagement d'épreuves pour les examens et concours auprès du médecin scolaire et de la MDPH de leur département.

À partir de la session 2017, certains se sont heurtés, dans des départements, à des refus de la part de la médecine scolaire qui a indiqué n'être compétente que pour le scolaire. C'est le manque de médecins scolaires qui a conduit à de telles décisions. Ces derniers se fondent sur l'article 2 du décret n° 91-1195 du 27 novembre 1991 portant dispositions statutaires applicables au corps des médecins de l'éducation nationale et à l'emploi de médecin de l'éducation nationale - conseiller technique qui dispose que :
« Les médecins de l'éducation nationale sont chargés des actions de prévention individuelle et collective et de promotion de la santé auprès de l'ensemble des enfants scolarisés dans les établissements d'enseignement des premier et second degrés de leur secteur d'intervention. »

Pendant, les candidats en BTS ne sont pas rattachés à un établissement d'enseignement supérieur et n'ont donc pas accès à la médecine universitaire. Ceux qui sont en CPGE peuvent se trouver éloignés du service de médecine universitaire présent dans la ville universitaire de leur académie. Le problème existe aussi pour les candidats individuels ou ceux se trouvant dans des établissements qui n'ont pas passé de convention avec un service de médecine.

Il faut avoir à l'esprit que les médecins scolaires connaissent parfaitement le système éducatif. Les avis qu'ils donnent prennent en considération le principe d'égalité entre les candidats à un examen ou un concours. Engager un étudiant à consulter un médecin agréé, c'est alors prendre le risque que ce médecin ne connaisse pas bien le contexte dans lequel son avis sera appliqué ; c'est encore plus vrai quand l'étudiant, faute de disponibilité du médecin scolaire ou du médecin agréé, est dirigé vers son médecin traitant qui n'a jamais été formé à un tel exercice.

De plus, l'étudiant en situation de handicap se trouve confronté à des démarches administratives avec lesquelles il n'est pas familiarisé et qui s'avèrent complexes.

Il lui faut :

- trouver la liste des médecins agréés et le formulaire à compléter ;
- obtenir un rendez-vous avec un médecin agréé qui accepte de le recevoir et connaît les règles applicables en matière d'aménagements d'épreuves à l'examen ;
- renvoyer les éléments au service d'examen compétent ;
- savoir comment contester la réponse, si elle ne le satisfait pas ;
- s'assurer auprès du centre d'examen que les aménagements seront bien mis en place.

Il n'est pas toujours aisé de trouver les réponses à ces questions sur les documents d'information ou sur les sites Internet, surtout pour celui qui n'a pas la chance d'être aidé par son entourage (famille ou association).

Courriel du 1^{er} mars 2017

*« Bonjour,
Je me présente [...], j'ai 25 ans et je suis actuellement apprenti [...] pour préparer le diplôme BTS. Je suis handicapé à 80 %. Je vous écris car je n'ai toujours pas compris comment faire pour bénéficier d'un tiers de temps et un interprète pour les épreuves orales. On m'a dit que c'est trop tard alors que je n'étais pas informé. Y a-t-il des solutions pour que je puisse avoir ces aménagements lors de mes examens ? »*

Les démarches de ce candidat auprès des services médicaux de la Direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) n'avaient pas abouti. Le médiateur a contacté le service des examens, qui a transmis au candidat les coordonnées d'un médecin agréé pour examiner son dossier. Ces démarches demandent parfois beaucoup de temps et d'obstination.

Courriel au médiateur du 25 janvier 2017

« Bonjour, je suis candidate scolarisée au Cned. Donc inscrite en candidat individuel bien que j'aie un statut étudiant. Je n'ai pas pu formuler de demande d'aménagement. J'ai voulu suivre la marche à suivre sur le site du service des examens. J'y ai trouvé les coordonnées de la CDAPH de mon département que j'ai appelée pour obtenir une visite médicale. Personne n'a répondu au téléphone. Je n'ai pas envoyé de demande d'aménagement car il faut apparemment envoyer un dossier spécifique mais je ne trouve pas de formulaire sur le site de mon académie. Pourtant j'ai trouvé des formulaires de demandes d'aménagement sur des sites d'autres académies. Le service des examens ne peut pas m'aider, il me dirige vers la MDPH et la MDPH me redirige vers le service des examens car, je cite, « cette année, la MDPH n'est plus habilitée à délivrer les aménagements ». J'ai de nouveau contacté le service des examens qui m'a dit de contacter la CDAPH. Et, encore une fois, la CDAPH ne répond pas au téléphone. Concernant mes handicaps, il s'agit du syndrome d'Asperger (troubles du spectre de l'autisme) et trouble de déficit d'attention diagnostiqués par des médecins. »

La médiation a saisi le service des examens en expliquant la situation. Le responsable du service a reconnu que, dans ce département, certains candidats rencontrent des difficultés avec les services médicaux de la DSDEN. Il a transmis à la candidate une liste des médecins agréés à contacter.

Nouveau message de cette candidate le 12 octobre 2017

« Bonjour, pour certaines raisons, je n'ai pas passé l'examen du BTS en 2017. Je souhaite donc faire ma demande de tiers temps pour l'examen 2018. J'ai vu sur le site des inscriptions qu'il n'était indiqué que de remplir ce formulaire. Mais, en me renseignant sur le site de mon académie, j'ai vu qu'il y avait plusieurs annexes à remplir. Alors que dois-je faire ? Remplir l'unique formulaire ou remplir toutes les annexes ? Je sais que l'annexe 3 doit être remplie par « le chef d'établissement avec l'aide du professeur principal » mais comme je suis scolarisée à distance je n'ai pas de professeur seulement des « tuteurs » qui corrigent mes devoirs. Je présume que je suis donc exemptée de l'annexe 3. Cependant concernant l'annexe 5 je n'ai plus le temps pour faire ce bilan orthophonique. Car il est indiqué que je dois rendre le dossier avant la fin des inscriptions le 14 novembre. Et les informations sur ce site ont été mises à jour en octobre 2017. C'est peu de temps entre la prise de connaissances du dossier et la réalisation des bilans demandés. En effet j'ai contacté plusieurs orthophonistes et on m'a répondu qu'il n'y avait pas de possibilité de rendez-vous avant mi-novembre. Est-il possible de bénéficier de plus de temps pour réaliser ce bilan ? Me permettre de renvoyer le dossier en décembre ou au mieux janvier m'aiderait beaucoup. Merci. »

Réponse du service des examens au médiateur du 17 octobre 2017

« Étant une candidate individuelle de plus de vingt ans, elle doit faire sa demande d'aménagements auprès de la MDPH du ... et non de la DSDEN du ... Le formulaire de demande, disponible sur le site du service des examens, doit être accompagné de tous les éléments médicaux en sa possession et justifiant son handicap (dernier bilan orthophonique par exemple). Elle doit impérativement faire sa demande au plus tard à la fin des inscriptions. »

Afin de simplifier les échanges qui passaient par la médiation, le référent handicap du service des examens a ensuite donné son accord pour que la candidate échange directement avec lui.

Autre réclamation du 21 octobre 2017

« Mon fils [...] a besoin d'aménagement d'examen et notamment d'un ordinateur avec un tiers temps. Il est actuellement en 2^e année de DCG. La MDPH du... s'est occupée de son dossier l'an dernier. Il a un handicap reconnu depuis l'âge de sept ans. Il a passé tous ses examens avec un aménagement particulier (ordinateur, tiers temps et assistante de vie scolaire). Depuis ses études supérieures, nous avons demandé uniquement le tiers temps et l'ordinateur. Cette année la MDPH ne peut pas s'occuper de lui. [...] »

Ce candidat n'a pas pu se libérer le jour où le médecin recruté par son établissement recevait ceux qui demandaient un aménagement d'épreuves. Il a été invité à prendre l'attache d'un médecin de son choix parmi ceux désignés par la CDAPH. La mère s'est alors heurtée au manque de disponibilité des médecins figurant sur cette liste qu'elle a appelés un par un. Elle a repris contact avec la MDPH qui lui a conseillé de solliciter son médecin traitant. La mère, inquiète, a demandé communication du texte qui le permettait. L'arrêté de désignation des médecins habilités à prononcer un avis dans le cadre des demandes d'aménagement des épreuves d'examens et concours lui a été envoyé. Dans le dernier article, il est mentionné que « pour les autres examens (que la licence, master, doctorat, BTS, DUT, diplôme comptable supérieur) sont désignés pour examiner les demandes d'aménagements d'examens et prononcer un avis médical, l'ensemble des médecins intervenant auprès de l'autorité organisatrice de l'examen ou du concours. À défaut, est désigné le médecin traitant du candidat. [...] ».

Le service des examens, contacté, par la médiation a précisé que l'avis médical pour le DCG, devait être établi par un médecin agréé. La mère a ensuite demandé à l'établissement de formation le formulaire adapté. L'établissement lui a répondu qu'il n'y avait pas de formulaire particulier. Or ce n'était pas le cas ; s'agissant d'un examen national, un formulaire précis doit être rempli. Le service des examens a accepté de l'envoyer. Après beaucoup d'obstination, la mère a réussi à obtenir un rendez-vous au mois de janvier 2018 avec un médecin de la MDPH qui accepte de prendre le dossier en indiquant avoir déjà beaucoup d'éléments médicaux sur son fils.

Dans le rapport 2016 (pages 73-74), la trop grande complexité de la procédure a été dénoncée. Un candidat au baccalauréat professionnel en situation de handicap pour un motif lié à l'âge (20 ans) sortait du cadre des démarches habituelles. Sa mère s'est trouvée en grande difficulté pour faire aboutir la demande. Malheureusement, le médiateur constate que cette situation perdure et les difficultés s'accroissent. Des médecins scolaires et des MDPH débordés par le nombre de dossiers à traiter sont de plus en plus nombreux à refuser d'examiner les dossiers d'étudiants en BTS, CPGE, individuels, etc. Ces étudiants sont en conséquence livrés à eux-mêmes pour obtenir un avis médical. Il a même été demandé à un candidat de payer la visite médicale. La mère a alors saisi le service des examens qui a répondu qu'il n'avait pas à rembourser les frais afférents à cette visite médicale. La CDAPH a fait la même réponse.

La situation devient encore plus délicate quand un étudiant sollicite un aménagement pour se présenter au concours d'une grande école. La Conférence des grandes écoles (CGE) a rédigé des « Fiches pratiques : Concours et situations de handicap »¹⁴⁹ qui ont largement amélioré l'information. Mais des étudiants ou leur famille n'arrivent pas à obtenir de rendez-vous avec un médecin agréé. Certains sont orientés par le service organisateur du concours vers leur médecin traitant. On peut toutefois s'interroger sur la pertinence de son avis car il n'a pas été formé à un tel exercice qui doit prendre en compte le respect de l'égalité de traitement entre les candidats.



BONNE PRATIQUE

Quand les étudiants partent en stage, sont recrutés comme apprentis ou préparent des concours de recrutement dans la fonction publique, certaines universités les incitent puis les accompagnent vers une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). En effet, la RQTH peut être longue à obtenir (plusieurs mois). Or, elle leur sera utile le temps d'un stage ou dans le cadre d'un apprentissage, pour passer les concours de recrutement dans la fonction publique, dans leur recherche d'emploi que ce soit dans le secteur privé ou dans la fonction publique.

2. Des solutions sur mesure pour les étudiants qui suivent une formation à distance

La Fédération interuniversitaire de l'enseignement à distance (FIED) a indiqué que, parmi les 8 000 étudiants qui suivent un enseignement à distance, 111 bénéficient de la reconnaissance du handicap, c'est-à-dire 1,4 % du total des inscrits. La FIED, qui a créé un groupe de travail pour les « étudiants empêchés », dont les étudiants handicapés, explique que des établissements font du « sur-mesure » pour aider l'étudiant à besoins particuliers. Pour les journées de regroupement et les examens, un personnel de l'université va par exemple transporter, dans un véhicule de l'université, l'étudiant qui ne peut pas se déplacer. Une expérimentation de passation d'examen à distance a eu lieu : l'étudiant avec l'aide d'une webcam a passé les épreuves depuis son domicile.

Toutefois la médiatrice doit constater que l'organisation des épreuves n'est pas toujours aussi satisfaisante.

¹⁴⁹ <http://www.cge.asso.fr/publications/fiches-pratiques-concours-et-situations-de-handicap/>.

Réclamation de juillet 2017

Une étudiante handicapée à la santé très fragile est inscrite en enseignement à distance (EAD) en Lettres parce qu'elle ne peut pas se rendre à l'université. L'organisation spécifique des contrôles à proximité de son domicile a connu de nombreux aléas, qui ne lui ont pas permis de les passer tous et de valider son semestre.

Elle a obtenu la note de 0/20 à plusieurs épreuves :

- une épreuve n'a pas été mentionnée dans sa convocation ;
- pour une autre, le lieu de délocalisation de l'examen était fermé le jour de l'épreuve ;
- elle a été absente à une épreuve car elle était convoquée loin de son domicile et ses parents n'étaient pas disponibles à la date prévue pour la conduire sur place ;
- une épreuve à laquelle elle a été convoquée ne la concernait pas ;
- pour un oral, la connexion pour la vidéo-conférence n'a pas fonctionné ;
- une mention d'absence injustifiée a été portée sur le relevé de notes alors qu'elle était présente à cette épreuve.

Les étudiants scolarisés à distance au Cned qui préparent une licence ou un master sont rattachés à une université et donc bénéficient de toute la logistique qui va avec ce rattachement. En revanche, la soixantaine d'étudiants qui préparent un BTS n'ont aucun lycée de rattachement. Il n'y a pas, à ce jour, de référent handicap au Cned.

De même, les épreuves du BTS ne peuvent pas être présentées en contrôles en cours de formation (CCF). Cela engendre une lourdeur plus importante de l'examen. Certains se plaignent d'aménagements d'épreuves qui ne répondraient pas complètement à leurs besoins.

3. Des adaptations à anticiper dès la conception des sujets d'examens et concours, en fonction des différents handicaps

Il arrive que des sujets se prêtent très mal à la réussite de candidats handicapés.

Ainsi, durant deux sessions, dont celle de 2018, au programme du concours externe de l'agrégation d'anglais, se trouve l'étude d'œuvres cinématographiques. Il s'agit de « la construction de l'Ouest américain (1865-1995) dans le cinéma hollywoodien ». Le sujet est abordé à partir d'un corpus de sept films dont l'analyse doit être approfondie. Un corpus secondaire d'une vingtaine de films peut être visionné pour étoffer les thèmes du corpus principal. Une étudiante non voyante s'est retrouvée en grande difficulté pour préparer cette partie du programme.

De même, beaucoup de sujets d'examens et concours contiennent en annexe quantité de schémas, diagrammes et tableaux. Des candidats malvoyants sont en difficulté durant l'épreuve parce que les modalités de présentation des sujets ne leur permettent pas d'accéder à leur lecture.

4. Une nécessaire harmonisation des réponses en matière d'aménagement d'épreuves

Les aménagements accordés doivent être en cohérence avec ceux obtenus pendant la formation. La vie d'un étudiant en situation de handicap n'est pas qu'une série d'étapes sans lien les unes avec les autres ; il doit pouvoir retrouver les outils dont il a bénéficié durant sa formation.

Des universités qui font preuve de souplesse et d'imagination

En 2015, 81 % des étudiants en situation de handicap ont bénéficié d'aménagements pour les examens en université.

Les aménagements accordés le plus fréquemment lors des examens sont :

- une majoration du temps de composition (très fréquemment un tiers temps supplémentaire) ;
- un secrétaire qui rédige sous la dictée du candidat ;
- la possibilité de composer dans une salle à part ;
- l'adaptation des sujets d'examen tant sur la forme que sur le fond ;
- le recours à une aide technique comme l'utilisation d'un ordinateur avec les logiciels *ad hoc*.



BONNES PRATIQUES

.....
Ont été rapportés des témoignages d'aménagement d'épreuves dans certaines filières, surtout scientifiques, comme la réalisation par l'accompagnant sur les indications de l'étudiant des manipulations exigées dans certaines disciplines.

Certaines universités font preuve également d'imagination pour venir en aide aux étudiants handicapés au moment des examens :

- un étudiant qui a du mal à se repérer dans le temps durant les examens du fait de son handicap s'est vu proposer de placer sur sa table un grand sablier correspondant au temps du contrôle ce qui lui permet de gérer le temps de l'épreuve ;*
- un autre, qui a des problèmes d'organisation, reçoit un message sur son téléphone quelques jours avant l'examen pour lui rappeler la date ;*
- pour un autre encore, le surveillant lit à haute voix le sujet, ce qui lui permet de mieux le comprendre. Cela s'est révélé utile pour les autres candidats également.*

Dans une autre université, le passage de l'examen à l'hôpital est organisé avec l'aide d'une association agréée¹⁵⁰.

La CGE a réalisé des fiches pratiques pour les étudiants en situation de handicap qui se présentent à des examens et concours et ont besoin de réponses claires et précises¹⁵¹.

Les universités savent faire preuve de souplesse, tout en gardant comme objectif de ne pas dévaloriser la formation et le diplôme. L'étudiant n'est pas dispensé d'une épreuve mais le support d'évaluation est transformé. Par exemple, un étudiant sourd peut être évalué en langue à l'écrit à la place de l'oral, un dyslexique être autorisé à changer de langue si le diplôme qu'il prépare le permet, etc.

.....

Toutes les universités cependant ne portent pas la même attention aux étudiants en situation de handicap comme le montre l'exemple suivant.

150 Association Starting-Block

151 <http://www.cge.asso.fr/publications/fiches-pratiques-concours-et-situations-de-handicap/>.

Une étudiante en deuxième année de licence présente un handicap reconnu par la MDPH et bénéficie, à ce titre, des aménagements nécessaires aux examens. En mai, sa santé ne lui a pas permis de se présenter à un partiel. Elle a aussitôt fourni un certificat médical et comptait repasser cette épreuve au cours de la session de rattrapage mais cela lui a été refusé. En effet, l'ensemble des notes qu'elle avait obtenues aux partiels lui permettaient de valider sa L2, malgré la note « zéro » attribuée à l'épreuve qu'elle n'avait pas pu passer. Cette note a cependant des conséquences négatives (moyenne plus faible, note dévalorisante), qui peuvent la pénaliser pour la suite de sa formation, en particulier pour sa candidature au programme Erasmus. Elle a présenté un recours auprès des services de l'université et a reçu une réponse rappelant que, selon le texte relatif au contrôle des connaissances « une UE qui fait partie d'un semestre validé par compensation semestrielle ou annuelle, est acquise, même si la note de l'UE elle-même est inférieure à 10/20 ». Cette étudiante a alors saisi le médiateur qui s'est adressé au président de l'université. Le médiateur a souligné que le handicap de l'étudiante n'avait pas été pris en compte, qu'elle avait de bons résultats, qu'elle percevait comme humiliante et pénalisante cette note « zéro » attribuée d'office pour une épreuve qu'elle n'avait pas pu passer. L'étudiante ne demandait qu'à pouvoir passer l'épreuve. L'intervention du médiateur a provoqué l'organisation d'une réunion incluant les autorités de l'université devant laquelle l'étudiante a été convoquée. L'université lui a rappelé la réglementation, en affirmant sa volonté de l'appliquer scrupuleusement. Cette position a été confirmée dans la réponse adressée au médiateur, signée par le vice-président. Il est en outre indiqué que cette étudiante bénéficie d'un aménagement des examens ainsi que de cours de soutien pour une discipline, au titre de son handicap. La demande présentée de pouvoir passer une épreuve qu'elle n'avait pu présenter pour raison de santé, a donc été rejetée « *par égalité de traitement avec d'autres étudiants qui se trouveraient dans une situation similaire d'impossibilité de se présenter à un examen* ». Le vice-président a indiqué par ailleurs qu'il avait assuré l'étudiante de son soutien dans le cadre de sa démarche pour une mobilité Erasmus, après concertation avec les responsables de ce programme à l'université. Cette étudiante ne s'est pas satisfaite de cette réponse, qui lui a paru inéquitable au regard de son handicap et de son état de santé. En novembre, dans le cadre de la semaine « Emploi et handicap », elle a obtenu qu'un quotidien local consacre une page entière à l'exposé de sa situation.

Pour le second degré, la mission du pilotage des examens du ministère de l'Éducation nationale a admis récemment, suite à l'intervention du médiateur, que tout candidat dûment excusé (certificat médical notamment) à une épreuve d'examen à laquelle il a été absent, doit être autorisé à la repasser, quand une session de remplacement est prévue, même si ses notes lui permettent d'obtenir le diplôme. Cette disposition n'existe pas encore pour l'enseignement supérieur.



BONNES PRATIQUES

Dans une université sensibilisée au handicap, pour les étudiants qui n'ont pas pu passer une épreuve en raison de leur état de santé, « la session unique à double évaluation » est pratiquée : plutôt qu'une deuxième session d'examen plusieurs mois après, tout étudiant qui le souhaite peut repasser très rapidement les épreuves auxquelles il n'a pas pu se présenter. Cette possibilité lui est offerte même s'il a validé son semestre sans cette épreuve ou avec la note déjà obtenue dans cette épreuve, et ce, simplement dans le but d'améliorer sa moyenne. Cela répond aussi aux besoins d'étudiants victimes de problèmes de santé temporaires, qui peuvent également se voir accorder un secrétariat pour passer leurs épreuves s'ils ne sont pas en mesure physiquement de composer eux-mêmes.

Certaines universités, notamment celles qui proposent la filière Staps, prennent en considération les problèmes ponctuels (une fracture au bras, une grossesse pathologique, etc.). L'objectif est de sécuriser le parcours de l'étudiant. Ces étudiants peuvent se voir accorder des aménagements d'épreuves mais également d'études (preneurs de notes).

L'effort constructif de ces établissements mérite d'être salué. Les initiatives variées qu'ils mettent en place sont des leviers d'innovation qui font progresser le système dans son ensemble et bénéficient à terme à tous les étudiants.

En tout état de cause, l'égalité de traitement entre les candidats n'est jamais perdue de vue. Des universités de médecine, ou de droit, sont en capacité de prévoir des aménagements pour les concours qu'elles organisent sans renoncer à la rigueur ni à la qualité exigées pour réussir dans ces filières d'études supérieures.

Un manque de souplesse pour les diplômes à réglementation nationale

En commençant à travailler sur la situation des étudiants handicapés, la médiation faisait l'hypothèse qu'un bachelier en situation de handicap préférerait se diriger vers une formation en BTS, ce type d'études se poursuivant en lycée, et permettant au bachelier d'être proche de son domicile en continuant de bénéficier d'un cadre sécurisant et des aménagements prévues dans le secondaire. De plus, les réclamations reçues à la médiation concernaient très souvent les examens du BTS. Les investigations ont conduit à faire le constat qu'un nombre plus important de bacheliers en situation de handicap rejoint l'université : à la rentrée universitaire 2014-2015, ils étaient 18 794 étudiants en UFR à l'université contre 879 en STS). Il est difficile de savoir si cela correspond à un premier choix ou si cela est dû au fait que des vœux pour entrer en BTS n'ont pas abouti. La médiation ne possède pas cette information. Néanmoins, elle a pu constater qu'une grande majorité des universités sont attentives et inventives pour accueillir au mieux les étudiants en situation de handicap. *A contrario*, pour ce qui concerne les diplômes dont les épreuves sont organisées au niveau national, les situations particulières se heurtent toujours à une réglementation très lourde. De ce fait, des étudiants en situation de handicap peuvent être confrontés à des impossibilités dans l'obtention de leur diplôme, alors même qu'ils ont les compétences pour accéder au métier qu'ils ont choisi.

Dans la continuité de son prédécesseur, qui avait exprimé son attachement aux diplômes à réglementation nationale dans la partie du rapport 2016 consacrée aux aménagements d'examens, la médiatrice demande cependant qu'une réflexion soit conduite pour introduire plus de souplesse dans les mesures d'aménagement et d'adaptation aux examens nationaux du supérieur, comme c'est déjà le cas en université.

Elle se réjouit que la médiation ait été entendue à propos de l'étalement des épreuves à l'examen du BTS. C'était l'objet de la ReMEDIA 16-08 dans le rapport 2016 (cf. pp. 132-133). Cette mesure était très attendue car les journées d'examen sont lourdes pour les candidats qui bénéficient d'un temps supplémentaire aux épreuves. Elle doit néanmoins constater que de réelles difficultés demeurent.

Ainsi, s'agissant des aménagements d'épreuves, il est arrivé que des mesures d'aménagement se révèlent sans aucun lien avec la pathologie dont souffrait l'étudiant. Cette situation ne se serait probablement pas produite en université, où le dialogue entre le référent handicap, l'étudiant et la médecine universitaire aurait sans doute permis de résoudre le problème.

Ainsi une étudiante souffre d'un ralentissement dans l'écriture et de douleurs récurrentes et persistantes à la main dont elle se sert pour écrire. Elle a subi trois opérations en deux ans. Pour ce même problème, elle a obtenu, lors de l'examen du baccalauréat, un tiers temps et un ordinateur. Elle demande les mêmes aménagements pour le BTS. Elle reçoit au mois d'avril une notification d'aménagement d'épreuves qui comporte les dispositions suivantes : « *se lever et marcher pendant épreuves, besoin de pauses, accès toilettes* ». Ces aménagements étant sans lien avec sa pathologie, cette candidate dépose un recours auprès de la commission d'appel pensant à une erreur lors de l'étude du dossier. Elle saisit ensuite le médiateur qui intervient auprès du service en soulignant le fait que les mesures accordées ne correspondent pas aux besoins de la candidate. Comment compenser un handicap moteur important au niveau de la main par des temps de pause et pourquoi un refus d'octroi d'un ordinateur alors qu'il avait été accordé lors des examens précédents ? Et pourtant... La commission d'appel confirme la décision initiale en mentionnant « *un maintien des pauses avec récupération de temps si nécessaire* ».

La réponse du responsable du service des examens est la suivante

**« Monsieur le médiateur,
La procédure réglementaire prévoit que l'autorité administrative fonde sa décision sur un avis médical, pris sur le fondement de l'état médical et pathologique du candidat. Dans ces conditions, il ne m'est pas possible de considérer, sans être médecin et sans avoir accès aux pièces du dossier, les aménagements qu'il conviendrait d'accorder. »**

Néanmoins, le service des examens a ajouté 1/6^e de temps supplémentaire, sans toutefois accorder à cette étudiante la possibilité de composer avec un ordinateur.

En 2010, la médiation avait été appelée à l'aide par des candidats en situation de handicap sourds et muets qui se trouvaient en difficulté pour passer une épreuve orale de langues pour un BTS. Le service des examens ne voulait pas aménager l'épreuve. La médiation avait dû intervenir auprès du ministère. Le ministère avait alors indiqué au recteur que les arrêtés de spécialité des BTS ne prévoyaient pas encore l'application du décret n° 2005-1617 du 21 décembre 2005 relatif aux aménagements des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur pour les candidats présentant un handicap¹⁵² en précisant toutefois que les candidats à un BTS qui, en raison de leur handicap, seraient dans l'impossibilité de communiquer oralement devaient bénéficier d'un traitement particulier. Il était demandé, dans l'attente de la parution prochaine d'un arrêté d'application au décret précité, de dispenser de la partie orale du BTS ces candidats sourds et muets. Finalement, il a fallu attendre avril 2017 – soit sept ans – pour qu'un arrêté¹⁵³ soit pris répondant aux besoins d'étudiants souffrant de ce type de handicap.

Une telle lenteur pour mettre en place les adaptations d'épreuves nécessaires ne manque pas de surprendre.

Il arrive aussi que la situation dénoncée par l'étudiant ne pose pas de réel problème.

Réclamation d'un étudiant en situation de handicap pour les aménagements d'épreuves au BTS communication :

« Étant handicapé, [...] je présente pour la quatrième fois le BTS communication. Il y a à nouveau un refus de m'accorder les aménagements prévus par le médecin même ceux accordés par ce service l'an passé. J'ai saisi le service en vain comme d'habitude, M. le Ministre en vain comme d'habitude et le président de la République qui m'a répondu qu'il maintenait le souci d'une société inclusive et d'une école inclusive... Dans deux mois et demi je présente le BTS et dois passer mon temps à me battre contre l'administration qui a nommé une femme pour secrétaire de 63 ans dont le niveau est celui du bac sans profession et qui ne connaît pas mon handicap, je ne vois pas ce qu'elle va pouvoir faire pour m'aider. Voilà pourquoi je vous saisis. »

Le médiateur a constaté que cet étudiant malvoyant avait obtenu les aménagements sollicités sauf le secrétaire lecteur-scripteur. Il demandait en effet que ce soit sa mère, professeur d'économie et gestion, qui soit désignée comme secrétaire. Une autre personne a été trouvée, après étude de CV, par le service des examens.

152 <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000456607>.

153 Arrêté du 4 avril 2017 relatif à l'adaptation de certaines épreuves ou parties d'épreuves obligatoires de langue vivante étrangère à l'examen du BTS pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage oral, une déficience de la parole <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/4/4/MENS1708938A/jo/texte>.

Le médiateur a été saisi le 14 août 2017 par le père d'une candidate au BTS hôtellerie-restauration option B « management d'unité de production culinaire » en situation de handicap. Comme cela est mentionné sur le site de l'Onisep, « le titulaire de ce BTS assume la responsabilité d'un service d'hôtellerie ou de restauration, la fidélisation et le développement de la clientèle. Il possède des aptitudes pour diriger, former, animer une équipe. C'est à la fois un organisateur et un gestionnaire, et il a le sens du contact. Il ou elle peut débiter comme chef de partie, réceptionniste ou gouvernante, avant d'accéder à des postes d'encadrement ou de direction. L'option art culinaire forme les élèves à la science et à la technologie des activités de restauration : nutrition, diététique, hygiène, sécurité. Ils acquièrent également des compétences dans les procédés et équipements des différents types de production et de distribution de la nourriture, y compris la production industrielle. »

Sa fille, salariée en CDI, souffre de dyslexie et dysorthographe. Elle a été accompagnée dans sa scolarité par la mise en place de PPS. Les aménagements de scolarité lui ont permis d'arriver jusqu'en 2^e année de BTS. Elle a travaillé dans des établissements prestigieux. Son mérite et ses compétences ont été appréciés par ses différents chefs de cuisine. Depuis la session 2013, elle se présente aux épreuves de ce BTS. Elle a obtenu le bénéfice de toutes les épreuves professionnelles au fil des sessions démontrant ainsi sa compétence professionnelle à exercer ce métier mais elle ne parvient pas à avoir des notes correctes aux épreuves de culture générale et expression et d'anglais, malgré les aménagements accordés. Aux deux dernières sessions, elle obtient une moyenne générale de 09.50/20 puis de 09.60/20. Son père saisit le médiateur au motif qu'elle n'aurait pas eu droit aux aménagements d'épreuves accordés, à savoir la reformulation des consignes incomprises et l'aide d'un secrétaire. Il demande que ses notes soient révisées. Or, des contacts pris par le médiateur avec le centre d'examen, il ressort que la candidate a eu, à ses côtés, une secrétaire chevronnée qui a reformulé les consignes. Le responsable du centre d'examen est prêt à témoigner de son professionnalisme. Pour l'oral d'anglais, la responsable du centre d'examen a été également très vigilante au respect des aménagements d'épreuves. Le médiateur n'a pas constaté de traitement discriminatoire comme le dénonçait son père. Il ne peut donc pas intervenir auprès du service des examens pour que la notation soit réexaminée. En revanche, il constate de réelles difficultés liées à son handicap dans les deux matières générales qu'elle n'arrive pas à faire valider à l'examen (épreuves dotées chacune d'un coefficient 2), comme en témoignent les résultats obtenus année après année :

	Culture générale et expression	Anglais
session 2013	06.00/20	05.00/20
session 2014	01,50/20	05.00/20
session 2015	08.50/20	05.00/20
session 2016	04.00/20	08.00/20
session 2017	04.0/20	06.00/20

S'agissant d'un diplôme à réglementation nationale, malheureusement aucune réponse adaptée n'a pu lui être proposée. La médiatrice regrette que la souplesse qui existe pour les diplômes délivrés par les universités ne trouve ici aucune place.

Dans le rapport 2016 (cf. pages 78-79), ont été exposées des situations où les mesures d'ordre général en matière d'aménagement d'épreuves d'application immédiate n'ont pas été respectées, les mesures réglementaires liées au diplôme ayant prévalu. La médiation a dénoncé, à plusieurs reprises, le carcan de réglementations qui vient limiter les mesures d'aménagement pouvant en principe et en droit être accordées aux étudiants en situation de handicap.

De plus, aucune session de rattrapage ni de remplacement n'est mise en place, à la différence de ce qui se passe en université. L'étudiant, absent pour des motifs médicaux au moment des examens, perd en conséquence une année.

Des refus d'aménagements pour des concours qui ne se comprennent pas

Jusqu'à présent et pour la session 2018 également, les candidats au concours de l'École polytechnique se sont vu refuser tout aménagement d'épreuves au motif que le décret du 9 mai 1995 relatif aux conditions d'admission impose « *une aptitude physique conforme aux normes médicales fixées par le ministre de la Défense* » et « *constatée par le médecin-chef de l'école lors de la visite médicale d'incorporation* ». Qui plus est, une partie des épreuves de ce concours est commun au concours d'entrée des écoles normales supérieures (ENS). Cela a pour effet pour les candidats soit de devoir opter pour l'ensemble de ces concours sans aménagement d'épreuves, soit de renoncer à concourir pour l'École polytechnique afin de bénéficier des aménagements obtenus aux concours d'entrée dans les ENS.

Ainsi, à la session 2018, un élève en classe préparatoire, dyslexique, a constitué un dossier médical pour obtenir un aménagement des concours d'entrée dans ces écoles. La CDAPH lui a accordé les aménagements sollicités. Pour conserver ces aménagements, il a dû renoncer à se présenter au concours d'entrée à l'École polytechnique.

La médiatrice est intervenue auprès du directeur général de l'École polytechnique pour solliciter un réexamen de cette situation. En effet, selon l'arrêté du 27 mai 2014 qui fixe les conditions d'aptitude physique des candidats et élèves de cette école, ceux-ci doivent disposer d'une autonomie physique et personnelle leur permettant de se prendre en charge individuellement et de participer aux activités scolaires et extrascolaires de façon indépendante. Or de nombreux candidats en situation de handicap, et notamment les dyslexiques, semblent répondre aux conditions physiques imposées par les textes réglementaires.

En ne leur accordant pas les aménagements d'épreuves liés à leur handicap, ces candidats sont objectivement placés dans une situation de désavantage par rapport aux autres, 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 oblige à compenser durant les études, lors des examens mais également lors des concours.

5. Une réflexion à mener sur certains types d'aménagements accordés ou refusés

Un temps supplémentaire qui peut entraîner une grande fatigabilité du candidat handicapé ou ne pas répondre aux modalités de l'épreuve

Le sujet du temps majoré a été évoqué durant les échanges avec les universités et les associations. C'est une mesure très répandue. Pourtant, elle n'est pas toujours la réponse la plus appropriée, car elle a pour effet de rendre les journées d'examens et de concours très longues pour des personnes fatigables; c'est pourquoi elle devrait être utilisée à bon escient.



BONNES PRATIQUES

Une université a constaté que les étudiants en situation de handicap finissaient les épreuves tard le soir. L'idée a été émise de réfléchir à organiser des épreuves plus courtes. Les enseignants-chercheurs ont accepté. Il semble que les étudiants pourraient être évalués avec la même rigueur avec des contrôles moins longs.

Une autre université accepte que les étudiants bénéficient de temps majoré (dans la majorité des cas un tiers temps), qui allonge fortement la durée des épreuves, disposent d'un calendrier d'épreuves adapté.

Des épreuves adaptées pour les langues vivantes

L'entrée des élèves « dys » en université ou dans les grandes écoles pose régulièrement le problème de la certification à acquérir en anglais. Les tests exigés se révèlent parfois inaccessibles pour ces étudiants. D'autres tests pourraient leur être proposés. Le ministère, ainsi que la CGE ou certaines universités, ont indiqué qu'ils étaient à la recherche de solutions. Des écoles de commerce et d'ingénieurs restent néanmoins encore frileuses.



BONNE PRATIQUE

Dans des universités qui ont des écoles d'ingénieurs, la question s'est posée très tôt. Elles ont, en accord avec les écoles, développé avec leur département de langue, des tests d'anglais qui sont reconnus comme validant le niveau nécessaire.

Le ministère qui a travaillé sur ce sujet dès 2015 avec la Commission des titres d'ingénieur (CTI), rappelle à l'école ou l'établissement, pour chaque situation difficile qui lui parvient, que seul le jury est décisionnel et qu'il peut donc tout à fait accepter un test différent des « standards ». L'école doit d'ailleurs, si le test qui est préconisé n'est pas « adaptable » et met l'étudiant en difficulté, lui proposer une autre modalité d'évaluation de ce niveau d'anglais.

Une note relative à l'évaluation et à la certification des compétences en langue étrangère pour les élèves en situation de handicap¹⁵⁴ a été publiée, en mai 2017, par la CTI pour préciser sa position à tous les établissements. Il y est rappelé qu'un établissement se met en infraction en ne proposant pas d'aménagement adapté au handicap déclaré d'un étudiant, qu'il appartient au département des langues de l'école d'examiner, dans le cadre de ce « contrat d'adaptation », quelles sont les possibilités d'évaluation du niveau en langue(s) les plus adéquates, en respectant l'esprit et les objectifs d'évaluation qui figurent dans le référentiel R&O à savoir :

- le choix d'un test proposant des protocoles en fonction des types de handicap ;
- un test de niveau à réaliser sur certaines compétences seulement (compréhension écrite, expression écrite, compréhension orale, expression orale en interaction, expression orale en continu), en fonction du handicap ;
- une évaluation du niveau en langue en interne si aucun test externe n'est compatible avec les contraintes du handicap.

Comme il est indiqué en conclusion de cette note, « l'objectif de l'évaluation du niveau de sortie, en langue, est de rendre compte des compétences linguistiques, relevant du niveau B2 du CECRL¹⁵⁵, qui pourront être mises en œuvre dans la vie professionnelle ».

154 https://www.cti-commission.fr/wp-content/uploads/2017/05/Note_Handicap_et_certification_langue_201705.pdf

155 Cadre européen commun de référence pour les langues.

Un traitement de texte avec correcteur d'orthographe qui ne rompt pas le principe d'égalité de traitement entre les candidats

Une étudiante candidate au Capes externe de philosophie a obtenu une reconnaissance de travailleur handicapé de la part de la CDAPH de son département pour la période du 3 octobre 2017 au 30 septembre 2020.

Le médecin agréé a certifié le 14 février 2018 que son handicap justifiait l'attribution des aménagements ci-après pour passer les épreuves du concours :

- aux épreuves écrites (admissibilité) :
 - tiers temps pour la lecture des documents en début d'épreuve,
 - agrandissement des sujets en police 16,
 - utilisation d'un ordinateur personnel + correcteur,
 - retranscription des copies;
- aux épreuves orales :
 - tiers temps pour la préparation d'épreuves orales.

Or, les aménagements qui lui ont été accordés pour la session 2018 sont les suivants :

- tiers temps supplémentaire;
- lecture des sujets en début d'épreuve;
- agrandissement des sujets en A3;
- utilisation d'un ordinateur portable mis à disposition par le rectorat, sans correcteur orthographique;
- retranscription manuscrite par une secrétaire.

Aucun motif n'a été porté à sa connaissance concernant le refus de l'utilisation d'un correcteur d'orthographe préconisé par le médecin agréé. Il semble que la candidate n'aura même pas droit à un traitement de texte du type *word* et devra rédiger sur « bloc-notes ». Il s'agit d'un éditeur de texte qui ne comporte pas d'informations de formatage ou de styles. Cela déstabilise les candidats qui n'utilisent jamais un tel outil.

La médiation a déjà reçu des réclamations à ce sujet.

Les concours de recrutement dans un corps de fonctionnaires relèvent de dispositions réglementaires, prises en application de l'article 27 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État. Il est mentionné, dans cet article, que des dérogations aux règles normales de déroulement des concours sont prévues afin notamment d'apporter les aides humaines et techniques nécessaires précisées par les candidats au moment de leur inscription.

Des textes, maintenant anciens, sont toujours cités pour permettre aux services organisateurs de résoudre les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. La circulaire FP/1424 du 21 août 1981 porte sur l'aménagement des épreuves des concours pour les travailleurs handicapés mais mentionne l'utilisation de la machine à écrire. La même indication a été portée dans un avis relatif aux emplois de la fonction publique de l'État pour les personnes handicapées, publié au Journal officiel du 27 août 1989. Les textes ne paraissent donc plus adaptés dans un contexte de développement d'outils numériques pour les candidats handicapés.

Pour se présenter aux concours enseignants, les candidats doivent posséder des diplômes ou titres qui ont pu être obtenus avec des aménagements d'épreuves, parmi lesquels un correcteur d'orthographe, sans que cela ait posé problème. Ces aménagements sont ceux qui leur avaient été accordés pendant leur parcours scolaire et universitaire antérieur.

L'argument selon lequel disposer d'un logiciel de traitement de texte avec accès à un correcteur d'orthographe procurerait un avantage vis-à-vis des autres candidats pourrait être renversé. Le candidat, du fait de son handicap, est dans une situation de désavantage par rapport aux autres, que la loi oblige à compenser. Lui refuser les compensations qui lui sont dues pourrait donc créer, au regard de la loi, une inégalité. Cela est d'autant plus surprenant que dans la vie professionnelle, des outils de correction orthographique et grammaticale sont aujourd'hui couramment utilisés.

Le propre des aménagements d'épreuves est d'octroyer l'ensemble des mesures de compensation nécessaires. Dans le cas cité, la réponse est incomplète. Ainsi un candidat qui ne peut pas écrire à la main va pouvoir bénéficier d'un secrétaire. Ce dernier sera choisi d'un niveau d'études au moins égal à celui du candidat et va prendre en notes ce que le candidat va lui dicter, sans modification du choix lexical mais en faisant attention à l'orthographe. Le correcteur d'orthographe nous paraît être de même nature : une mauvaise syntaxe, un choix de mots inadaptés ne seront pas détectés. Penserait-on, le jour d'un examen, à enlever ses lunettes à une personne qui en a besoin ?

Refuser le correcteur d'orthographe pourrait être source de grand désavantage pour le candidat qui a bénéficié de cet outil tout au long de sa scolarité et de ses études, pour passer les examens. Il en bénéficiera d'ailleurs durant sa formation à l'Espé et lors de la préparation de ses cours, pendant sa vie professionnelle. Dès lors, l'interdiction qui se limite au passage des épreuves du concours se comprend mal.

S'il s'agissait d'évaluer la compétence à enseigner l'orthographe et la grammaire, mettre à disposition du candidat un tel outil serait sans doute discutable. Ainsi, pour le concours de professeur des écoles, pour les concours de professeurs de français, un tel refus pourrait être justifié. Mais, pour les autres corps et disciplines, cela ne paraît pas contraire aux attendus.

De plus, se servir d'un correcteur d'orthographe demande une vraie compétence de la part du candidat (en comparaison, il est plus simple de dicter son texte à un secrétaire). Lors de la correction des copies, le jury qui évaluera la prestation se rendra vite compte du niveau du candidat sur le choix du vocabulaire et de la syntaxe. Il pourra le sanctionner dans la note s'il considère que l'étudiant n'a pas le niveau requis pour devenir enseignant.

La médiatrice a proposé qu'une réflexion soit lancée le plus rapidement possible pour actualiser les textes en prenant en considération l'évolution des outils mis à disposition des personnes handicapées.

Se pose aussi la question des candidats qui composent à l'ordinateur. Est-ce que systématiquement les prestations doivent être réécrites à la main sur une copie d'examen ou de concours pour être lue de la même manière par un correcteur ? Pour le moment, la réponse est positive, d'où la lourdeur de l'aménagement (pièce à part, présence d'un informaticien, recopiage de la copie – à l'agrégation les copies comportent de nombreuses pages). Mais est-ce que cela restera possible avec un nombre toujours plus important de candidats ayant besoin d'aménagements de cette sorte ? Ne doit-on pas aborder le problème différemment et laisser le choix à tout candidat de composer sur une copie d'examen ou sur un ordinateur, avec les applications dont il a besoin, en prévoyant d'équiper en conséquence les salles d'examen et de concours ? Du reste, continuer à exiger des candidats qu'ils remettent des copies « papier » peut paraître, à l'ère du numérique, assez étrange.

Recommandations

Concernant l'avis médical pour obtenir des aménagements d'épreuves ou la reconnaissance de travailleur handicapé :

- indiquer clairement la procédure à suivre et la catégorie de médecins responsables - médecin universitaire ou médecin scolaire - pour ne pas laisser en dehors de tout dispositif médical des candidats individuels, étudiants en BTS ou en CPGE qui ont besoin d'aménagement aux examens ;
- spécialiser, dans tous les services d'examen des rectorats, un agent pour venir en aide à ces étudiants isolés pour leurs démarches médicales liées aux aménagements d'épreuves – et plus largement pour tous les étudiants à besoins spécifiques ;
- inciter les étudiants en situation de handicap à faire, durant leurs études (pour les temps de stage, l'apprentissage, le passage de concours de recrutement dans la fonction publique, l'entrée dans le monde du travail) les démarches en vue d'obtenir une RQTH auprès de la MDPH, ces démarches pouvant prendre beaucoup de temps.

Pour une meilleure compréhension des mesures de compensation aux examens de la part des autres étudiants :

- en s'inspirant de ce que font certaines universités, à travers une UE dédiée à l'inclusion des étudiants handicapés, généraliser la sensibilisation de l'ensemble des étudiants à l'accueil des handicapés en expliquant notamment ce qu'est le handicap invisible, et pourquoi le principe de compensation ne constitue pas une rupture du principe d'égalité au moment des examens.

S'agissant des examens et concours :

- solliciter la DGAFP (Direction générale de l'administration de la fonction publique) pour actualiser les textes portant sur les aménagements d'épreuves lors des recrutements dans la fonction publique d'État en prenant en considération l'évolution des outils numériques (par exemple lors du déroulement des épreuves autoriser les logiciels d'adaptation tels les correcteurs d'orthographe) ;
- lors de la commission d'élaboration des sujets, concevoir des sujets d'examen et concours compatibles avec les différentes formes de handicap (possibilité d'agrandissement des tableaux, mode de présentation des schémas, diagrammes, illustrations proposés, etc.) ;
- lors du déroulement de l'épreuve, autoriser et mettre en place le matériel et les logiciels adaptés (tels un logiciel contenant les symboles mathématiques, une synthèse vocale, etc.) ;
- pour les concours de recrutement (agrégations notamment) éviter de mettre au programme des œuvres qui ne seraient pas adaptées (sous-titrages, audiodescription, transcription), notamment s'il s'agit d'œuvres cinématographiques, et prévoir des œuvres alternatives pour interroger les candidats en situation de handicap afin qu'ils puissent se préparer pendant l'année et passer les épreuves ;
- rappeler à tous les établissements d'enseignement supérieur qui organisent des sessions de remplacement pour les examens que, même si un étudiant a une moyenne de notes suffisante pour obtenir le diplôme, il doit être autorisé, s'il en fait la demande, à passer l'épreuve pour laquelle il a été dûment excusé ;
- afin d'améliorer les aménagements d'épreuves pour les examens conduisant à des diplômes à réglementation nationale, réfléchir avec l'inspection générale à :
 - introduire dans les textes concernant ces diplômes des dispositions permettant la mise en place de mesures de compensation pour des étudiants en situation de handicap,
 - concevoir des sujets d'épreuves plus adaptés au handicap ;
- pour tous les examens et concours, concevoir des modalités spécifiques pour que les étudiants handicapés puissent passer les épreuves de langues vivantes ;
- réfléchir à la possibilité d'autoriser tous les candidats à composer au choix sur une copie ou sur ordinateur, avec des logiciels courants et dans des environnements sécurisés.

Recommandations propres au Cned

- prévoir au Cned, en lien avec le ministère, un budget dédié aux aides pour des équipements (ordinateurs, logiciels, etc.) et des accompagnants (personnes qui se déplacent à domicile si nécessaire) ;
- désigner, comme le Cned en a exprimé le besoin, des référents handicapés :
 - chargés notamment de mettre en place les mesures d'aménagement accordées durant les études, de veiller à l'adaptation du parcours de formation à distance, d'assurer l'interface entre l'étudiant et les universités ou lycées,
 - interlocuteurs des services d'examen en cas de difficultés rencontrées par l'étudiant lors de l'examen.

Conclusion

Une montée en charge à anticiper

La question des moyens pour équiper les étudiants en situation de handicap qui arrivent dans les établissements d'enseignement supérieur n'a pas fait l'objet de remarques particulières de la part des interlocuteurs rencontrés. Toutefois, la médiatrice fait l'hypothèse que cette situation est en rapport avec la relative faiblesse actuelle des effectifs. Or, le nombre d'élèves en situation de handicap augmente sensiblement dans l'enseignement secondaire (en collège et en lycée). D'ici quatre ou cinq ans, les établissements d'enseignement supérieur vont devoir tout naturellement accueillir en plus grand nombre des étudiants en situation de handicap. Il s'agit donc de se préparer à cette échéance et de profiter de l'expérience acquise sur un petit effectif.

La question doit être posée dès à présent, pour s'assurer que :

- les moyens seront suffisants pour absorber la croissance continue qui va se dessiner ces prochaines années ;
- l'approche très individualisée de chaque situation va pouvoir se poursuivre ;
- le déploiement d'outils et environnements numériques pourra faciliter cette montée en charge ;
- un nombre suffisant de personnes sera mobilisé dans les établissements d'enseignement supérieur et les rectorats sur l'aide à apporter aux étudiants en situation de handicap ;
- les sujets et aménagements proposés pour les épreuves d'examen et de concours répondront bien aux mesures nécessaires pour compenser le handicap.

En tout état de cause, les avancées réalisées en faveur des étudiants handicapés pourront bénéficier à l'ensemble des étudiants.



TROISIÈME PARTIE

LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

Chapitre premier

Les nouvelles recommandations

1. Les personnels

1.1. La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité

ReMEDIA 17-01

Améliorer l'information retraite délivrée aux personnels



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- de maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap), y compris, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté. Ce réseau devrait être constitué de personnels formés au sujet retraites, aux particularités applicables aux corps et grades des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, et donc à même de renseigner les agents jusqu'à leur départ. Cette proposition implique que ces référents puissent toujours éditer des simulations pension¹⁵⁶ : ces simulations servent de fait à renseigner les agents en prenant en compte des éléments qui ne sont pas automatisés dans le compte individuel retraite (Cir). Ces référents interviendront en complémentarité du SRE en ce qui concerne l'information retraite. Dans l'hypothèse où le service employeur ne pourrait plus éditer d'estimations individuelles de retraite (EIR), considérant que cette édition est de la compétence exclusive du SRE, il apparaît nécessaire de trouver un moyen pour que l'employeur puisse disposer de ce document à tout moment afin de réaliser, dans de bonnes conditions, l'entretien retraite tel qu'il est prévu par l'article L. 161-17 du Code de sécurité sociale. Cette recommandation va dans le même sens que le projet de nos ministères d'instaurer progressivement une fonction de gestion des ressources humaines de proximité;

156 Via Petrel pour les employeurs entrés dans le périmètre de la réforme et via Pension pour les autres.

- de renforcer les compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité placés auprès de l'employeur (formations régulières sur la réglementation retraite et les impacts de son évolution pour les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur) et de leur donner des responsabilités dans les pôles Petrel (contrôle qualité retraite et alimentation des comptes de retraite) mis en place dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions prévue par la circulaire du 20 août 2015. Cette recommandation nécessiterait la présence d'une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de pôle référent retraite pour les services gestionnaires des universités, des rectorats et de l'administration centrale ;
- d'uniformiser et de mettre à jour systématiquement les informations retraite à destination des personnels délivrées sur les sites Intranet et Internet de l'employeur en y incluant les particularités des droits bénéficiant aux corps des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (exemples : limite d'âge pour les professeurs des écoles qui totalisent de 15 à 17 ans de services actifs en qualité d'instituteur, calcul de la bonification enseignement technique au regard d'une réglementation complexe, etc.) ; simplifier la présentation des informations pour faciliter leur appropriation. Dans le cas où une telle information serait de la compétence exclusive du SRE, elle devrait néanmoins être adaptée aux particularités des corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ;
- de généraliser la mise en place de formations au départ à la retraite organisées par l'employeur et les inscrire dans les plans de formation pour une population ciblée en fonction de son année de naissance et à partir de 45 ans, comme cela existe déjà dans certaines académies ;
- d'envoyer à chaque agent, dès son 45^e anniversaire, une lettre à son adresse personnelle l'informant des modalités selon lesquelles il recevra du SRE son Ris et son EIG et des possibilités qu'il aura de bénéficier d'un entretien de fin de carrière avec son employeur et d'un entretien retraite par le biais du portail de l'Ensap. À cette occasion, il sera informé de la nécessité d'activer son adresse mail professionnelle par laquelle son employeur le contactera pour fiabiliser son Cir individuel retraite ;
- d'afficher en page d'accueil de l'Ensap (ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service) le numéro de téléphone permettant de joindre un téléconseiller ;
- de prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite¹⁵⁷ avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement (code d'échange/ identification de l'appelant avant de décrocher, filtrage et transfert d'appel, etc.).

157 Le périmètre de l'Ensap concerne, à terme, tous les ministères de la fonction publique d'État et ne se limite pas à l'éducation nationale et l'enseignement supérieur. La possibilité pour un usager d'être toujours en relation avec le même conseiller spécialisé en réglementation retraite propre et particulière à son corps de recrutement n'a pas été envisagée à ce stade de la réforme considérant que le profil des téléconseillers recrutés est celui de gestionnaires retraite capables de s'adapter à chaque situation, quel que soit le statut de l'agent. Selon le SRE interrogé sur cette problématique, les téléconseillers ayant accès à toutes les informations disponibles dans le Cir de l'agent et dans la mesure où tous les appels de la plateforme par l'agent seront tracés et visibles, il n'y aurait pas d'avantages à instaurer une telle procédure.

ReMEDIA 17-02

Renforcer la liaison entre les services de pension et les autres caisses de retraite dont l'Erafp pour la préparation du dossier de retraite des personnels ayant travaillé au sein de l'éducation nationale



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- pour les personnels qui ont exercé à un moment ou un autre dans l'éducation nationale et qui dépendent, pour ces activités, en partie ou totalement, du régime général de la sécurité sociale¹⁵⁸, de considérer et d'afficher que c'est au dernier employeur qu'ils ont eu au sein de cette administration qu'incombe la responsabilité de contacter tous les autres employeurs du ministère, pour les aider, si besoin, à la collecte des informations de carrière et de paie liées à ces activités et nécessaires au calcul de leur droits dans les régimes de retraite autres que celui des pensions de l'État. Dans certaines circonstances dûment motivées, cette compétence affichée du dernier employeur pourrait aller jusqu'à la reconstitution de la carrière des personnels qui ne trouveraient plus leurs justificatifs de salaire ;
- de régulariser auprès de l'Erafp les années de cotisation Rafp qui n'ont pas encore été traitées sur les rémunérations accessoires servies par les employeurs secondaires. En fonction de l'ampleur du travail à réaliser, gérer, en priorité, les agents qui atteignent l'âge légal de départ à la retraite et surtout ceux qui sont déjà partis à la retraite. Permettre, dans ce cadre, l'envoi à l'Erafp de déclarations complémentaires à la déclaration annuelle en cours, quel que soit le nombre de personnes concernées par cette régularisation ;
- d'inciter l'Erafp à immatriculer tous les employeurs et notamment les CFA et les Greta ;
- d'élargir le périmètre de l'application Sirad à tous les employeurs publics ou de réfléchir à la création d'une application interministérielle du même type ;
- d'informer les agents, tous les ans, de la situation de leur compte Rafp de l'année précédente à l'issue de la campagne de régularisation des cotisations de retraite additionnelle de la fonction publique dues sur les rémunérations principales et accessoires ainsi que sur les transferts éventuels de jours épargnés au compte épargne temps (CET) : cette information de l'employeur principal pourrait comporter les points acquis dans l'année, l'atteinte ou non du plafond, la nature de la prime ou de l'indemnité prise en compte et la date de son versement ;
- de donner une information Rafp systématique dans les Ris et les EIG. À terme¹⁵⁹, faire en sorte que l'Ensap soit en mesure de permettre à chaque agent d'avoir une information lisible et immédiate concernant la Rafp qui prenne en compte les points acquis auprès de l'employeur public principal ou secondaire ;
- de simplifier la procédure d'alimentation des comptes Rafp des agents notamment en ce qui concerne les modalités de calcul du plafond de 20 %, compte tenu de la complexité du dispositif existant qui met en difficulté l'administration dans la réalisation de ce travail ;

158 Polypensionnés qui ont effectué des services dans l'éducation nationale fonctionnaires de l'éducation nationale ne bénéficiant pas d'une pension civile de l'État, contractuels de l'éducation nationale, etc.

159 À ce jour, la plateforme de l'Ensap ne prend pas en compte cette donnée.

- d'automatiser le versement de la Rafp lorsque les conditions de ce versement¹⁶⁰ sont remplies et de ne plus le soumettre à une demande de la part de l'agent¹⁶¹ ;
- d'améliorer la lisibilité du bulletin de situation de compte récapitulatif de la prestation Rafp édité par l'Erafp en indiquant sur celui-ci la nature, la date de la prestation effectuée et l'employeur pour lequel cette prestation a été réalisée.

ReMEDIA 17-03

Réparer les erreurs d'information ou de gestion de l'employeur ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- de renforcer le contrôle interne qualité des comptes individuels de retraite dévolu aux employeurs, qui connaissent les arcanes de la réglementation applicable aux corps et grades qu'ils gèrent, et, dans ce cadre, maintenir au niveau de l'administration centrale une mission de correspondant, actuellement assurée par le SREN ;
- d'améliorer les informations délivrées par les assistants de gestion de carrière (type I-prof) et de procéder régulièrement, sur des risques repérés (exemple : décompte des services actifs pour les instituteurs), à des vérifications des informations délivrées pour pouvoir les corriger. Les gestionnaires de carrière des employeurs doivent, à ce titre, être en relation permanente avec les gestionnaires retraite pour repérer ces erreurs et les risques consécutifs encourus. Par ailleurs, il serait utile d'apposer une mention sur toutes ces applications précisant la distinction à faire entre le décompte des services utilisé pour les promotions et celui utilisé pour le calcul de la retraite ;
- d'offrir la possibilité pour tout agent qui le désire d'obtenir un rendez-vous physique avec son employeur principal avant toute radiation des cadres afin qu'il dispose de toutes les informations dont il a besoin compte tenu de sa situation familiale et professionnelle ;
- de faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres¹⁶² avec celle de la notification de la concession de pension et ainsi laisser aux agents la possibilité de renoncer, le cas échéant, à leur départ à la retraite, pour le cas où la concession de pension ne serait pas conforme aux estimations individuelles de pensions dont ils disposent. Si cette procédure ne pouvait pas être mise en œuvre dans le cadre de la réglementation actuelle, la modifier comme cela a été fait en 2011¹⁶³ pour les demandes de pension pour invalidité. L'objectif est de permettre à chaque assuré de connaître la réalité des prix avant son départ à la retraite. Cette donnée doit revêtir un caractère définitif engageant l'administration, donc être susceptible de recours ;

160 Les conditions sont : avoir atteint l'âge légal de départ à la retraite, être admis à la retraite au titre du régime des pensions civiles et militaires de retraite.

161 Voir l'article 7 du décret n° 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la retraite additionnelle de la fonction publique : « La liquidation des droits est subordonnée à une demande expresse de la part du bénéficiaire. »

162 L'arrêté de radiation des cadres lorsqu'il est notifié prévoit un départ à la retraite de l'agent pour une date ultérieure qui peut intervenir plus de deux mois après cette notification.

163 Décret n° 2011-421 du 18 avril 2011 relatif à la procédure d'admission à la retraite pour invalidité des fonctionnaires civils de l'État, article 1 créant l'article R. 49 bis du Code des pensions civiles et militaires : « dans tous les cas, la décision d'admission à la retraite pour invalidité, prise en application de l'article L. 31, est subordonnée à l'avis conforme du ministre chargé du budget ».

- de changer la dénomination de l'arrêté de radiation des cadres (il pourrait s'intituler par exemple « arrêté de fin de service dans la fonction publique ») et accompagner, sauf cas particulier¹⁶⁴, son envoi d'une lettre de l'employeur remerciant l'agent pour son implication au sein de l'éducation nationale et/ou de l'enseignement supérieur afin d'humaniser davantage la procédure de départ à la retraite ;
- d'examiner la possibilité, pour tout personnel, de renoncer, avant son départ à la retraite, à un droit, même si c'est lui qui a demandé sa validation, dans la mesure où il s'avère qu'il a pour conséquence de diminuer le montant de sa pension, quelle que soit la date de cette validation. Cette mesure passe par l'étude de la modification de l'article D. 2 du Code des pensions civiles et militaires de retraite par la DGAFP ;
- d'inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses.

ReMEDIA 17-04

La constitution progressive du dossier de retraite : une nouvelle culture pour l'administré



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- la rédaction par l'administration centrale d'un vademecum à destination des usagers et propre aux corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur listant différents conseils pour la préparation et la constitution du dossier de retraite, classés par tranche d'âge. Ce vademecum serait mis à jour par l'employeur annuellement, pour tenir compte des réformes en cours ou à venir. Il préciserait les droits retraite spécifiques à chaque corps, grade et position, à l'instar du guide réalisé par le SREN en mars 2017 destiné aux services gestionnaires et concernant plus particulièrement les enseignants du premier degré.

¹⁶⁴ Par exemple, situation des personnels sanctionnés pendant le déroulement de leur carrière dans le cadre de la mise en œuvre de procédures disciplinaires.

1.2. Les modalités de liquidation du supplément familial de traitement

Les bases réglementaires du paiement du supplément familial de traitement (SFT) en cas de divorce de deux agents publics (fonctionnaires ou non) disposant de la garde alternée de leur(s) enfant(s) sont fixées par l'article 20 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires et les articles 10 et 11 du décret du 24 octobre 1985 relatif à la rémunération des personnels civils et militaires de l'État, des personnels des collectivités territoriales et des personnels des établissements publics d'hospitalisation.

Dans la pratique des consignes ont été données par la direction des affaires financières (Daf) du ministère de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur en décembre 2015 aux services de gestion des personnels et coordination paye. Elles précisent que le partage du SFT dans les situations de garde alternée n'est pas prévu par la réglementation en cas de divorce ou de séparation de deux agents publics concernés par ce mode de garde des enfants : le SFT doit donc être versé au parent choisi d'un commun accord ou, à défaut, au dernier attributaire du SFT lorsque les deux parents ne s'entendent pas pour désigner l'allocataire. La seule dérogation possible à ce principe posé de non partage du SFT concerne la prise en compte d'une décision rendue par une juridiction administrative faisant suite à une contestation formulée par l'agent.

Cette position de la Daf des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur résulte de l'analyse de la réglementation applicable par la direction générale des finances publiques sollicitée par l'éducation nationale dans ce sens en juillet 2015.

Pour autant, cette analyse ne colle pas à la jurisprudence administrative qui semble considérer, de façon constante, le SFT comme une prestation familiale : en effet, lorsqu'il est saisi, le juge administratif semble toujours donner raison au réclamant, procède au partage du SFT entre les deux ex-conjoints par moitié et combine, pour ce faire, l'application des dispositions du Code de la sécurité sociale (articles L. 513-1 et L. 521-2), de la loi du 13 juillet 1983 (article 20) et du décret n° 85-1148 du 24 octobre 1985 (articles 10 et 11 précités).

La médiation est sollicitée par des agents dont le conjoint est agent public et qui n'arrivent pas à s'entendre sur le bénéficiaire du versement du SFT suite à une séparation. Dans ces conditions, l'administration continue à verser le SFT au dernier bénéficiaire avant la séparation.

Lorsque la médiation intervient auprès des services pour « faire bouger les lignes » et obtenir un partage de cette prestation entre les deux parents, les services de gestion se retranchent derrière les consignes précitées de la Daf et refusent toute médiation.

Dans ces conditions, le médiateur ne peut que laisser le requérant se tourner vers le juge administratif pour obtenir gain de cause.

Ces situations sont douloureuses pour les agents concernés, ne valorisent pas l'image de l'administration et ne vont pas dans le sens des dispositions de la loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle visant à favoriser les modes alternatifs de règlement des différends.

ReMEDIA 17-05

Modifier les modalités de liquidation du supplément familial de traitement pour les couples d'agents publics divorcés avec garde alternée des enfants



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- que soit étudiée la possibilité de transmission de nouvelles instructions aux services de coordination paye et de rémunération des agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur visant à permettre, sans passage préalable devant le juge administratif, le partage par moitié du SFT entre les parents, en cas de séparation de couple d'agents publics bénéficiant de la garde alternée de leurs enfants, dans l'hypothèse où ils n'arriveraient pas à s'entendre sur l'allocataire de cette prestation.

Cette mesure permettrait de coller à l'évolution de la société et de la jurisprudence applicable en la matière.

1.3. La pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants

ReMEDIA 17-06

Engager une réflexion pour une mise en œuvre plus équitable de la pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants (article 60 du statut général des fonctionnaires)

Parmi les saisines présentées par les personnels à la médiation, près d'un quart concernent les questions de mutation/affectation. Elles traduisent des situations individuelles difficiles, le plus souvent liées à des questions à fort enjeu familial et privé.

L'article 60 modifié de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État reconnaît, à ce jour, quatre priorités légales, sans les hiérarchiser les unes par rapport aux autres :

- le rapprochement de conjoint ;
- la situation de handicap du fonctionnaire ;
- l'exercice des fonctions dans un quartier urbain difficile ;
- le centre des intérêts matériels et moraux (Cimm) dans un département ou une collectivité d'outre-mer (priorité ajoutée par la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 – article 85).

Rien n'oblige à pondérer de la même manière ces priorités. Parfois, le choix est fait néanmoins de retenir une même pondération. Ainsi, 200 points sont attribués de façon égale à chacune de ces priorités pour le mouvement interacadémique des personnels administratifs.

Pour certains corps (enseignants des premier et second degrés), une pondération très différenciée a été retenue.

Ainsi, selon la note de service n° 2017-166 du 6-11-2017 concernant la mobilité inter-académique des personnels enseignants du second degré :

- un agent pouvant justifier de la présence dans un département d'outre-mer du Cimm, se voit attribuer 1 000 points, dès sa demande de première affectation sur le vœu correspondant classé en rang 1 ;
- un agent reconnu travailleur handicapé obtient 100 points sur tous ses vœux ou 1 000 points pour l'académie dans laquelle la mutation demandée améliorera ses conditions de vie ;
- pour une demande de rapprochement de conjoint, ce sont 150,2 points qui sont accordés à un enseignant pour l'académie de résidence professionnelle du conjoint et les académies limitrophes. Peuvent s'ajouter des points liés aux enfants à charge (100 points par enfant) et aux années de séparation (de 95 à 600 points selon la situation administrative et le nombre d'années de séparation) ;
- après une affectation dans un établissement Rep/Rep+ ou relevant de la politique de la ville, la bonification fluctue selon le type d'établissement et le nombre d'années d'exercice entre 60 et 400 points.

La médiation est régulièrement saisie par des enseignants qui ne comprennent pas qu'il puisse exister une telle disparité dans la pondération des priorités. Est contesté, par exemple, le fait qu'un jeune enseignant célibataire puisse obtenir davantage de points qu'un enseignant expérimenté sollicitant un rapprochement de conjoint pour un département d'outre-mer.

Certains agents soulignent également des incohérences dans l'attribution des points liés au Cimm. Les critères d'appréciation sont ceux qui sont précisés dans la circulaire FP n° 2129 du 03 janvier 2007 relative aux conditions d'attribution des congés bonifiés aux agents des trois fonctions publiques. De fait, les critères retenus et leur pondération peuvent varier d'une académie à l'autre et une académie, alors même qu'elle a accordé des congés bonifiés, peut ensuite refuser les points de bonification au titre du Cimm lors de la demande de mobilité.



**LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE**

Qu'une réflexion soit menée :

- sur les moyens de corriger les disparités résultant d'une pondération différente entre les quatre priorités légales dans les notes de service concernant la mobilité des enseignants ;
- sur la mise en œuvre des critères du Cimm énoncés dans les notes de service concernant la mobilité des agents afin qu'une application mieux harmonisée en soit faite par les académies.
Cette question étant interministérielle, il pourrait être intéressant de lancer la réflexion avec la DGAFP, en s'appuyant éventuellement sur une étude des inspections générales.

2. Les usagers

2.1. Les étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour leur réussite dans l'enseignement supérieur

Si l'action du médiateur vise pour une grande part à faire diminuer les tensions qui peuvent exister entre les familles et l'École, son rôle est également de faire des recommandations afin de contribuer à l'amélioration du fonctionnement des institutions.

Dans son rapport 2016, le médiateur avait consacré un chapitre important à la scolarisation des élèves en situation de handicap – depuis les mesures de compensation et d'accompagnement de leur scolarité jusqu'à l'aménagement des examens. Même si le nombre de réclamations est encore nettement inférieur à celui de l'enseignement scolaire, la médiation a souhaité prolonger ses investigations sur la question de la poursuite d'études après le baccalauréat pour ces élèves, faisant l'hypothèse que les efforts déployés dans le second degré ne manqueront pas de déboucher sur une augmentation sensible des flux dans les années à venir.

ReMEDIA 17-07

Anticiper la rupture à l'entrée dans l'enseignement supérieur

L'entrée dans le supérieur constitue une rupture pour tous les bacheliers et, plus encore, pour ceux qui sont porteurs d'un handicap. Cette rupture doit être préparée autant que possible en amont pour rendre les élèves plus autonomes dès le lycée et leur permettre de construire leur projet d'avenir dans les meilleures conditions.



Afin de préparer l'élève en situation de handicap à entrer dans le supérieur :

- à tous les niveaux (collège, lycée), d'alerter les familles, les élèves, les professeurs, les enseignants référents, les conseillers d'orientation au moment où se concluent les projets personnalisés de scolarisation (PPS), les plans d'accompagnement personnalisé (Pap), les projets d'accueil individualisés (PAI) sur les conséquences à long terme d'une dispense d'épreuve en langue vivante qui peut ensuite venir obérer une poursuite d'études dans l'enseignement supérieur ;
- de demander à l'inspection générale de s'emparer de la question de l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. Dès le collège et le lycée, des compétences, à l'écrit ou à l'oral doivent être développées en prenant en compte les obstacles rencontrés du fait du handicap ;
- de trouver des modalités d'adaptation et/ou de transposition des supports pédagogiques tenant compte des contraintes liées au handicap qui permettent à l'élève de progresser et d'être évalué sans renoncer aux objectifs ni à la qualité des apprentissages ; de prendre en compte pour cela les nombreuses possibilités de transformation offertes par les outils numériques ;

- de travailler, bien en amont, le projet d'orientation de l'élève en situation de handicap de manière à organiser des temps d'immersion dans des établissements d'enseignement supérieur ;
- au-delà des attendus généraux et particuliers à chaque formation, d'organiser une information individualisée portant sur les adaptations proposées dans la filière qui intéresse l'élève en situation de handicap, en le recevant, par exemple, dans le service dédié aux aménagements d'études et d'examen de l'établissement qu'il souhaiterait rejoindre ;
- de former les enseignants référents à l'orientation dans le supérieur, leur faire découvrir les compensations proposées, en systématisant les liens avec les services handicap des établissements d'enseignement supérieur de l'académie et avec les SCUIOIP.

Afin de lutter contre les inhibitions dans les choix d'orientation :

- de mettre en place un travail de suivi de cohorte d'étudiants en situation de handicap pour mieux connaître :
 - quelles études sont suivies ;
 - quels sont les taux de réussite aux différents diplômes ;
 - pourquoi certaines filières sont sous-représentées et d'autres surreprésentées ;
 - ce qui fait obstacle à la poursuite d'études pour ces étudiants au-delà du niveau licence.

S'agissant de la procédure Parcoursup :

- sachant qu'ils jouent un rôle déterminant dans le processus d'orientation, de sensibiliser les professeurs principaux :
 - aux difficultés scolaires qui peuvent être liées au handicap,
 - aux handicaps invisibles (80 % des handicaps ne se voient pas),
 - à la présentation des dossiers des élèves en situation de handicap sur Parcoursup,
 - aux mesures d'aménagement dans le supérieur ;
- de faire en sorte que :
 - les résultats de la session de remplacement soient publiés avant la fermeture de la plateforme d'affectation dans l'enseignement supérieur (Parcoursup),
 - les candidats restent bien « en attente » ;
- d'alerter les chefs d'établissement sur le fait que certaines mentions figurant dans le dossier scolaire peuvent donner lieu à de mauvaises interprétations (absences, comportements, etc.) et compromettre l'affectation de l'élève dans la formation de son choix ;
- de mettre en œuvre, au mieux des intérêts du candidat en situation de handicap, les nouvelles dispositions du décret du 18 mai 2018 relatif aux conditions du réexamen des candidatures, qui prévoit la prise en compte, par la commission d'accès à l'enseignement supérieur, de ses besoins particuliers ;
- de faire preuve de souplesse, après la rentrée universitaire, quand il s'avère que l'affectation prononcée n'est pas compatible avec le handicap de l'étudiant
 - l'idée étant de rendre possible une réorientation dès le mois d'octobre en cas de nécessité ;
- conformément à la loi de 2016 pour une République numérique, de veiller à la mise aux normes d'accessibilité du site Parcoursup, en respectant notamment le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA version 3-2017).



ReMEDIA 17-08

Accompagner le parcours d'études au plus près des besoins de l'étudiant en situation de handicap



LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE

Pour aider le futur étudiant dans sa recherche des formations :

- d'améliorer l'ergonomie du site Handi-U afin de le rendre plus accessible aux élèves et aux étudiants en situation de handicap (par exemple une entrée par type de difficulté, par formation, etc.);
- de recenser et diffuser la carte des bâtiments accessibles pour permettre à tout étudiant, quel que soit son handicap, de trouver facilement le lieu où poursuivre ses études.

Pour assurer la poursuite d'études au-delà du cycle licence :

- de sensibiliser les responsables de master à l'accueil des étudiants en situation de handicap à ce niveau d'études en les invitant à se tourner très en amont vers les services dédiés au handicap. Le fait que la sélection ait changé de niveau (de M1 à L3) a pour conséquence qu'ils ne connaissent plus les étudiants en situation de handicap. Il convient de déconstruire de possibles réticences, dès lors que les compensations nécessaires à la poursuite d'études peuvent être mises en place;
- de demander aux recteurs d'avoir une attention particulière à l'égard des étudiants en situation de handicap, titulaires du diplôme de licence, non admis en master dans une formation de leur choix et qui se trouveraient sans solution, dans le cadre du décret n° 2017-83 du 25 janvier 2017¹⁶⁵.

Pour prévoir les moyens matériels :

- de procéder à une étude prospective à moyen terme (à l'horizon 2025 par exemple) sur les besoins liés à l'accroissement prévisible de l'accueil des étudiants en situation de handicap par cycle du LMD;
- de mobiliser plus systématiquement les moyens offerts par les environnements numériques pour soutenir et accompagner le travail des étudiants handicapés – sachant que le développement de supports et de contenus numériques pour l'enseignement supérieur pourra bénéficier à l'ensemble des étudiants et permettre un suivi personnalisé de leurs études.

¹⁶⁵ Relatif aux conditions dans lesquelles les titulaires du diplôme national de licence non admis en première année d'une formation de leur choix conduisant au diplôme national de master se voient proposer l'inscription dans une formation du deuxième cycle.

S'agissant de l'accueil dans les bibliothèques universitaires :

- de confier à l'inspection générale des bibliothèques une mission qui pourrait permettre de :
 - faire un état des lieux de l'existant dans les bibliothèques universitaires (BU) et les bibliothèques municipales en termes d'accessibilité des lieux et des ressources documentaires et réfléchir à des solutions pour répondre aux besoins spécifiques des étudiants en situation de handicap ;
 - désigner un référent handicap dans chaque BU et améliorer la communication sur les aménagements proposés ;
 - réfléchir à l'ouverture des BU à des personnes en situation de handicap qui ne sont pas étudiantes et instituer des partenariats avec les bibliothèques municipales ;
 - enrichir l'offre de services et de ressources consultables en ligne, mises aux normes d'accessibilité et de sécurité, afin d'élargir les possibilités de travail à distance et en autonomie des étudiants handicapés ;
 - prévoir des espaces de travail du type « carrel »¹⁶⁶ à même d'accueillir un étudiant en situation de handicap et son accompagnant pour les temps de recherche et de travail personnel.

Sur la question du logement adapté :

- de rendre l'information lisible et visible sur les logements aménagés et leur environnement (transport, commerces, médecins, etc.) selon le type de handicap dans toutes les villes universitaires, en construisant, par exemple, des partenariats avec les structures susceptibles d'accueillir des personnes à besoins particuliers.

Afin de mettre en place les aménagements liés aux études :

- de mieux reconnaître, en termes de rémunération et dans leur CV, le rôle et la charge de travail des référents handicap, qu'ils soient sous statut administratif ou enseignants-chercheurs, dans les établissements d'enseignement supérieur ;
- de réfléchir à la manière de simplifier et d'alléger les procédures de recrutement d'un accompagnant pour être en mesure d'accorder cette aide dès la rentrée universitaire ;
- eu égard à certaines catégories de handicap, de prévoir la possibilité d'instaurer des dispenses d'assiduité de sorte qu'elles n'obèrent pas la validation des examens ni le maintien de la bourse.

Pour permettre à l'étudiant en situation de handicap de mener à bien son travail personnel en dehors de l'établissement :

- de se rapprocher de la CNSA afin d'étudier la possibilité d'une couverture du temps consacré au travail personnel.

Cela pourrait conduire à :

- financer les équipements dont l'étudiant a besoin pour travailler à son domicile ;
- mettre en place des heures de soutien au travail personnel au domicile de l'étudiant ; accueillir ces étudiants et leur accompagnateur dans des espaces de travail du type « carrel » dans les bibliothèques universitaires.

¹⁶⁶ Dans les bibliothèques universitaires, il s'agit d'un espace d'étude individuel : soit un espace cloisonné dans une salle de lecture, soit une petite pièce à part.

ReMEDIA 17-09

Bien penser les aménagements pour le temps des examens et concours



LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE

Concernant l'avis médical pour obtenir des aménagements d'épreuves ou la reconnaissance de travailleur handicapé :

- d'indiquer clairement la procédure à suivre et la catégorie de médecins responsables (médecin universitaire ou médecin scolaire) pour ne pas laisser, en dehors de tout dispositif médical, des candidats individuels, étudiants en BTS, en CPGE, etc. qui ont besoin d'aménagement aux examens ;
- de spécialiser, dans tous les services d'examen des rectorats, un agent pour venir en aide à ces étudiants isolés pour leurs démarches médicales liées aux aménagements d'épreuves – et, plus largement, pour tous les étudiants à besoins spécifiques ;
- d'inciter les étudiants en situation de handicap à faire, durant leurs études (pour les temps de stage, l'apprentissage, le passage de concours de recrutement dans la fonction publique, l'entrée dans le monde du travail), les démarches en vue d'obtenir une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), ces démarches pouvant prendre beaucoup de temps.

Pour une meilleure compréhension des mesures de compensation aux examens de la part des autres étudiants :

- en s'inspirant de ce que font certaines universités, à travers une unité d'enseignement (UE) dédiée à l'inclusion des étudiants handicapés, de généraliser la sensibilisation de l'ensemble des étudiants à l'accueil des handicapés en expliquant notamment ce qu'est le handicap invisible, et pourquoi le principe de compensation ne constitue pas une rupture du principe d'égalité au moment des examens.

S'agissant des examens et concours :

- de solliciter la DGAFP pour actualiser les textes portant sur les aménagements d'épreuves lors des recrutements dans la fonction publique d'État en prenant en considération l'évolution des outils numériques (par exemple, lors du déroulement des épreuves, autoriser les logiciels d'adaptation tels les correcteurs d'orthographe) ;
- lors de la commission d'élaboration des sujets, de concevoir des sujets d'examen et de concours compatibles avec les différentes formes de handicap (possibilité d'agrandissement des tableaux, mode de présentation des schémas, diagrammes, illustrations proposés, etc.) ;
- lors du déroulement de l'épreuve, d'autoriser et de mettre en place le matériel et les logiciels adaptés (tels un logiciel contenant les symboles mathématiques, une synthèse vocale, etc.) ;
- pour les concours de recrutement (agrégations notamment) d'éviter de mettre au programme des œuvres qui ne seraient pas adaptées (sous-titrages, audiodescription, transcription), notamment s'il s'agit d'œuvres cinématographiques, et de prévoir des œuvres alternatives pour interroger les candidats en situation de handicap afin qu'ils puissent se préparer pendant l'année et passer les épreuves ;

- de rappeler à tous les établissements d'enseignement supérieur qui organisent des sessions de remplacement pour les examens que, même si un étudiant a une moyenne de notes suffisante pour obtenir le diplôme, il doit être autorisé, s'il en fait la demande, à passer l'épreuve pour laquelle il a été dûment excusé ;
- afin d'améliorer les aménagements d'épreuves pour les examens conduisant à des diplômes à réglementation nationale, de réfléchir avec l'inspection générale à :
 - introduire, dans les textes concernant ces diplômes, des dispositions permettant la mise en place de mesures de compensation pour des étudiants en situation de handicap,
 - concevoir des sujets d'épreuves plus adaptés au handicap ;
- pour tous les examens et concours, de concevoir des modalités spécifiques pour que les étudiants handicapés puissent passer les épreuves de langues vivantes ;
- de réfléchir à la possibilité d'autoriser tous les candidats à composer au choix sur une copie ou sur ordinateur, avec des logiciels courants et dans des environnements sécurisés.

Recommandations propres au Cned :

- de prévoir au Cned, en lien avec le ministère, un budget dédié aux aides pour des équipements (ordinateurs, logiciels, etc.) et des accompagnants (personnes qui se déplacent à domicile si nécessaire) ;
- de désigner, comme le Cned en a exprimé le besoin, des référents handicaps :
 - chargés notamment de mettre en place les mesures d'aménagement accordées durant les études, de veiller à l'adaptation du parcours de formation à distance, d'assurer l'interface entre l'étudiant et les universités ou le lycée,
 - interlocuteurs des services d'examen en cas de difficultés rencontrées par l'étudiant lors de l'examen.

2.2. Les dispenses d'épreuves pour les diplômes technologiques et professionnels

ReMEDIA 17-10

Réviser le dispositif de dispenses d'épreuves portant sur les matières générales pour les diplômes de l'enseignement technologique et professionnel

Actuellement, de nombreuses personnes sont amenées à changer de métier, que ce soit par obligation ou par choix personnel. Ce phénomène va aller en s'amplifiant dans les prochaines années. Leur reconversion implique souvent de se former à de nouvelles compétences et de préparer un diplôme technologique ou professionnel (un certificat d'aptitude professionnelle – CAP –, un brevet d'études professionnelles – BEP –, un baccalauréat technologique ou professionnel, un brevet professionnel – BP –, un brevet de technicien supérieur – BTS –, etc.). Ces personnes doivent alors suivre une formation exigeante, à laquelle viennent s'ajouter des périodes d'apprentissage ou de stage.

Cependant, un certain nombre d'entre elles possèdent déjà des connaissances dans les matières générales (culture générale, mathématiques, histoire géographie, etc.) qui ont été attestées par des titres, des diplômes, des unités ou l'obtention du bénéfice d'épreuves. Des textes réglementaires prévoient des dispenses d'épreuves pour ces matières. La disposition figure dans le Code de l'éducation et renvoie ensuite pour l'octroi au candidat soit à un arrêté ministériel, soit à une commission ad hoc.

Le médiateur a été saisi à plusieurs reprises par des candidats qui, alors qu'ils préparaient ces diplômes, se voyaient refuser les dispenses d'épreuves.

Ainsi, une candidate qui possède un baccalauréat professionnel italien avait obtenu une dispense des épreuves générales pour se présenter au CAP Coiffure, en application de l'arrêté du 23 juin 2014 relatif à l'obtention de dispenses d'unités aux examens du CAP et du BEP. Elle a fait une même démarche, l'année suivante, pour se présenter à la session 2018 du BP – le CFA lui ayant indiqué qu'une telle dispense était prévue dans le Code de l'éducation pour les diplômes étrangers (article D. 337-108 alinéa 2). Or, aucun arrêté se rapportant aux diplômes étrangers n'a, à ce jour, été pris concernant le BP. Dès lors, le service des examens lui a refusé toute dispense.

En traitant ces réclamations, la médiatrice s'est aperçue que :

- la portée de la dispense mentionnée dans le Code de l'éducation peut être différente d'un diplôme à un autre : tantôt elle se limite à certains titres ou diplômes français, tantôt elle est ouverte également à l'obtention d'unités ou de bénéficiaires d'épreuves, tantôt elle s'étend à des diplômes étrangers. Ces différences ne paraissent pas justifiées ;
- un certain nombre d'arrêtés d'application n'ont toujours pas été pris, alors qu'ils étaient prévus dans le Code de l'éducation ou bien ne reconnaissent pas, par exemple, les diplômes européens.



Dans la perspective des actions menées en vue d'une meilleure qualification et insertion professionnelle, une réflexion doit être rapidement engagée en vue de :

- l'harmonisation des dispositions du Code de l'éducation en matière de dispenses d'épreuves ;
- la publication des arrêtés prévus en application du Code de l'éducation ;
- une plus large ouverture de la reconnaissance des titres ou diplômes européens ou étrangers, et des qualifications obtenues à travers notamment les crédits universitaires acquis dans le cadre du système d'équivalence européen (European Credits Transfer System – ECTS –).

Ces dispositions sont d'autant plus urgentes que le gouvernement a la volonté de renforcer sensiblement l'attractivité du système éducatif français, dans le scolaire comme dans le supérieur, et d'encourager les échanges et la mobilité internationale des élèves et des étudiants (cf. le projet d'un nouveau processus de Bologne pour l'enseignement scolaire).

.....

Chapitre deuxième

Les précédentes recommandations

Les recommandations émises dans le rapport 2016 ont fait l'objet d'un examen par le comité de suivi qui s'est tenu le 28 février 2018, précédé de réunions de travail ou d'échanges avec les directions concernées. Il était présidé par les directeurs de cabinet des ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Ce chapitre présente le compte rendu de ce comité et des échanges qui l'ont précédé.

Le directeur du cabinet de l'éducation nationale ouvre la séance en saluant le travail de la médiation qui a montré sa prescience quant aux choix des sujets retenus dès 2016. Il rappelle qu'elle contribue, au quotidien, à installer un dialogue serein. Le réseau de la médiation est constitué d'acteurs qui ont su, année après année, se professionnaliser.

Le directeur adjoint du cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation approuve ces propos introductifs et se félicite aussi des choix pertinents opérés par la médiation pour l'écriture du rapport sur l'année 2016.

Le directeur général de l'enseignement scolaire (Dgesco), pour sa part, se réjouit des échanges constructifs avec la médiation qui, tout au long de l'année, l'alerte sur des thématiques, lui permettant ainsi de vérifier ou d'infirmer ce qui lui remonte de ses services par d'autres voies. Les années précédentes, le Dgesco a répondu positivement aux propos de la médiation concernant la session de remplacement de septembre et le traitement du plagiat lors des Travaux personnels encadrés (TPE).

La médiatrice souligne que les relations avec les directions de l'administration centrale sont excellentes. Elle les remercie pour la réactivité et l'attention accordée par leurs services aux demandes et questions posées. De nombreux allers-retours ont eu lieu pour préparer cette réunion, ce qui a permis d'avancer ensemble sur des sujets toujours importants pour la satisfaction des usagers et des personnels. Elle espère qu'il en sera de même pour la préparation du rapport 2017, travail déjà commencé.

Elle fait l'hypothèse que cela reflète un vrai changement de culture en cours au sein des administrations : la médiation est de moins en moins perçue comme un « empêcheur de tourner en rond » mais apparaît comme un facilitateur de solutions qui permet d'alléger, d'apaiser et de démêler l'écheveau complexe des relations entre les acteurs du service public et leurs usagers ou personnels. Le réseau de la médiation a à cœur de le faire en toute impartialité et avec diligence, comme le lui impose sa mission, mais aussi en préservant son indépendance et son incontestable autorité morale dans l'esprit de la loi relative aux libertés et responsabilités des universités (LRU) de 2007. C'est sur ces bases, du reste, que pourra se construire la relation de confiance nécessaire avec l'ensemble de ses interlocuteurs et qu'il gagnera toujours en légitimité et en crédibilité.

On peut dire, à cet égard, que la médiation s'inscrit dans la perspective directe du Code des relations entre le public et l'administration, et qu'elle contribue, à sa manière, à la modernisation de l'action publique, notamment à l'objectif de simplification. En effet, ce qui s'exprime dans la plupart des requêtes qui lui parviennent, c'est un sentiment

de complexité ou d'opacité qui rend les décisions incompréhensibles pour le citoyen ordinaire, ou de découragement face à la lourdeur de certaines procédures, et donc un sentiment d'injustice ou d'empêchement qui en découle. La médiation permet souvent simplement d'explicitier les décisions et de les faire accepter sans qu'elles soient finalement remises en cause.

La médiatrice souhaite aussi rappeler que la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est entrée dans une nouvelle ère depuis la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle qui a réformé en profondeur le régime de la médiation en matière administrative et qui donne un nouvel élan à ce mode de résolution amiable des conflits. Le juge administratif, ou les parties d'un commun accord, peuvent décider de renvoyer vers le médiateur le règlement d'un certain nombre de litiges relevant jusqu'ici de la compétence du juge administratif. En outre, une expérimentation de médiation préalable obligatoire portant sur les recours contentieux formés par les personnels de l'administration commence cette année dans des conditions fixées par le Conseil d'État. Le décret vient de paraître et entrera en vigueur au 1^{er} avril pour une durée de quatre ans. On peut penser que la charge de travail pour l'ensemble du réseau de la médiation sera accrue de ce fait, mais ce n'est pas le plus important : la médiatrice pense qu'il faut surtout voir là une évolution majeure qui va toucher aussi les services de l'administration qui vont être sollicités dans ce cadre et avoir à y répondre sans doute dans des délais plus contraints.

S'agissant des recommandations de son prédécesseur dans le rapport précédent, les deux domaines de recommandation qui ont été choisis l'an dernier sont :

- la scolarisation des élèves en situation de handicap avec :
 - les aménagements lors de la scolarité,
 - les aménagements d'épreuves lors des examens ;
- l'orientation post-baccalauréat et APB.

La médiatrice note le caractère précurseur de ces deux sujets puisqu'un an après, le premier fait l'objet d'une priorité gouvernementale, et d'une politique prioritaire du ministre de l'Éducation nationale avec le plan annoncé en décembre avec Madame Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des Personnes handicapées. Sur le second, la situation est inédite puisqu'entre-temps, nous avons connu une crise du système porté par APB et une évolution profonde avec le projet de loi relatif à l'orientation et à la réussite des étudiants et la mise en place de Parcoursup. Dans les deux cas, la médiatrice se félicite de la prise en compte de ces recommandations dans leur grande majorité. Concernant APB, elle rappelle que la médiation a été auditionnée par des députés et sénateurs (commission ou office parlementaire) qui ont été très attentifs à ses observations et propositions. Le médiateur est bien là dans son rôle d'observateur actif. Il est souvent associé à des travaux de l'administration centrale, comme l'an dernier sur la refonte de la circulaire de baccalauréat et la réécriture de la note sur les TPE. Cette année, la médiatrice est associée au travail du Conseil scientifique de l'éducation nationale (groupe de travail sur la scolarisation des élèves handicapés) et à celui du Comité éthique et scientifique de Parcoursup.

À ces deux grands domaines, se sont ajoutés trois autres sujets, porteurs de difficultés récurrentes :

- la procédure d'inscription aux examens ;
- des recommandations portant sur les jurys de validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- les conditions de détachement des personnels enseignants dans les établissements d'enseignement français à l'étranger.

La médiatrice souhaite enfin mettre en valeur les axes prépondérants de réflexion de l'ensemble du réseau durant l'année 2017-2018 :

- la lutte contre le harcèlement et les discriminations de tous ordres (en s'appuyant en particulier sur les référents académiques et sur la médiation par les pairs dans les établissements scolaires);
- l'école inclusive;
- l'installation de la transparence dans toutes les procédures qui régissent des décisions engageant le sort des personnels ou usagers pour instaurer la confiance dans le système éducatif;
- le renforcement des outils d'information et de communication interne et externe de la médiation (en lien avec la Delcom).

Les médiateurs ont prévu de fêter cette année, au mois d'octobre, l'anniversaire des 20 ans de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

1. Les recommandations portant sur la scolarisation des élèves en situation de handicap

Outre son rôle pour faire diminuer les tensions au sein de l'école, le médiateur fait aussi des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des institutions et la qualité du système éducatif. Dans le domaine de la scolarisation des enfants handicapés, ce qui a attiré son attention est le manque relatif de moyens (en structures, en médecins, en équipements, etc.) mais aussi la complexité et la lourdeur d'un système qui empile les dispositifs et multiplie les statuts.

1.1. Les aménagements lors de la scolarité

ReMEDIA 16-01

Améliorer la lisibilité des dispositifs tant pour les familles que pour les acteurs institutionnels

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, qu'ils peuvent avoir du mal à identifier. De même, des enseignants peuvent être perdus devant les différents acteurs qui interviennent pour le suivi des dossiers des élèves en situation de handicap et les dispositifs d'accompagnement de la scolarité. De plus, de nombreux textes ont été pris au fil des années qui, en se superposant, ont ajouté un degré de complexité dans le dispositif.



1. 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 ;
2. 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 ;
3. de faire procéder à un recensement des PPS et des Pap pour vérifier qu'ils comportent bien les adaptations pédagogiques nécessaires à la scolarité de l'élève qui en bénéficie ;
4. de prévoir les voies de recours en cas de désaccord de la famille sur les mesures arrêtées dans le Pap.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) le 12 janvier 2018

1. La circulaire n° 2016-117 du 8-8-2016 Parcours de formation des élèves en situation de handicap dans les établissements scolaires a pour objet de recenser les procédures et dispositifs existants permettant la personnalisation des parcours scolaires des élèves à besoin éducatifs particuliers.

Une mission a été confiée en novembre par le Premier ministre au député Adrien Taquet visant à simplifier les démarches et l'organisation administrative dans le champ du handicap.
2. L'arrêté du 6 février 2015 relatif au document de recueil d'informations mentionné à l'article D.351-10 du Code de l'éducation, intitulé Guide d'évaluation des besoins de compensation en matière de scolarisation (GEVA-Sco) définit un support national de recueil des informations relatives à la situation de l'élève, qui sera ensuite transmis à l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation. Le GEVA-Sco est renseigné par l'équipe de suivi de la scolarisation définie à l'article D.351-10 du Code de l'éducation pour les élèves disposant déjà d'un PPS et par l'équipe éducative. C'est un outil de dialogue entre les membres de l'équipe de scolarisation et la famille.
3. Les enquêtes 3 et 12 relatives à la scolarisation des élèves en situation de handicap permettent de recenser tous les élèves avec PPS scolarisés en milieu ordinaire. Des informations relatives aux notifications et prescriptions de la CDAPH sont également renseignées par les enseignants référents. En revanche, le recensement des Pap est plus compliqué car il repose sur l'observation des médecins scolaires qui ne disposent pas actuellement d'un outil de recensement.
4. Le Pap n'est pas un document opposable mais il repose sur l'expertise des équipes pédagogiques et du médecin scolaire. Dès lors qu'un médecin scolaire refuse un Pap, seule une médiation peut être envisagée.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

1. La médiatrice souhaiterait que sa recommandation soit portée à la connaissance des députés et être informée du déroulement de la mission.
3. La médiatrice se félicite qu'un recensement exhaustif des PPS existe.

Elle suggère :

- qu'une analyse qualitative des données y figurant soit entreprise ;
- que la médecine scolaire soit dotée d'un outil de recensement des Pap ;
- qu'une possibilité de recours en cas de refus du Pap soit ouverte.

Intervention durant le comité de suivi du 28 février 2018

La médiation se félicite que des parlementaires se soient vu confier, par le Premier ministre, une mission pour améliorer la lisibilité du dispositif sur le handicap pour les familles et les acteurs du système éducatif et elle réitère le souhait que ceux-ci soient informés de la teneur de son rapport.

ReMEDIA 16-02

Scolariser en accordant à l'institution les moyens appropriés

S'agissant des Ulis en école, collège, lycée, leur implantation résulte d'une carte arrêtée annuellement par le recteur d'académie sur proposition des directeurs académiques des services de l'éducation nationale (Dasen). Les réponses apportées à la question de la scolarisation des élèves relevant du handicap sont inégales d'un département à un autre.

La médiatrice tire le « signal d'alarme » : un bon accueil des élèves relevant du handicap nécessite un nombre suffisant de médecins de l'éducation nationale.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

1. sur la base des indicateurs dont disposent les Dasen, de compléter la carte des Ulis pour corriger les disparités territoriales ;
2. de renforcer l'attractivité des fonctions de médecins de l'éducation nationale, notamment
 - en intervenant durant les études en médecine auprès des étudiants par des mesures incitatives pour en orienter vers la médecine scolaire,
 - en poursuivant la réflexion sur le niveau de leur rémunération.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) le 12 janvier 2018

1. Concernant la carte des Ulis, celle-ci est arrêtée annuellement par le recteur d'académie sur proposition des inspecteurs d'académie-directeurs académiques des services de l'éducation nationale (IA-Dasen).

Elle est déterminée notamment en fonction des critères suivants :

- caractéristiques de la population scolaire concernée : nombre d'élèves en situation de handicap, répartition par âge et par bassin, etc. ;
- caractéristiques géographiques de l'académie : distances, densité des établissements scolaires, zones d'enclavement, etc. ;
- carte des formations professionnelles, bassins de formation, en lien avec les partenaires concernés et les collectivités territoriales.

L'objectif de cette carte est d'assurer un maillage territorial de l'académie.

Pour établir ses propositions, chaque IA-Dasen peut notamment s'appuyer sur les travaux du groupe technique départemental. La carte des Ulis est validée à l'échelon académique, elle est élaborée de manière à garantir sa cohérence et sa complémentarité avec l'offre médico-sociale et l'offre de soins pilotées par les agences régionales de santé (ARS).

Afin de permettre aux académies d'avoir une cartographie actualisée, la Dgesco propose un tableau de bord national et académique de la cartographie des Ulis.

Position de la direction générale des ressources humaine (DGRH) le 1^{er} février 2018

2. S'agissant de la recommandation de renforcer l'attractivité des fonctions de médecin de l'éducation nationale, notamment en intervenant durant les études en médecine auprès des étudiants par des mesures incitatives pour en orienter vers la médecine scolaire, le ministère de l'Éducation nationale a bien identifié les difficultés de certains départements à recruter des médecins. Pour y remédier, plusieurs mesures ont été mises en œuvre.

Tout d'abord, dans le cadre de la transposition du protocole Parcours professionnels, carrières et rémunérations (PPCR), la grille indiciaire du corps des médecins de l'éducation nationale a fait l'objet, très récemment, d'une revalorisation. La création, au 1^{er} septembre 2017, d'un 3^e grade culminant à la hors-échelle B, ouvre ainsi de nouvelles perspectives de carrière aux membres du corps.

De plus, afin d'améliorer le déroulement de carrière des médecins de l'éducation nationale, de 2015 à 2017, le taux de promotion à la 1^{re} classe du corps a été porté de 11,5 % à 13 %. Le ministère de l'Éducation nationale souhaite être en mesure de fixer des taux de promotion favorables à une amélioration des carrières au cours des prochaines années. La fixation de ces taux est assujettie à l'accord du ministère chargé de la fonction publique.

Par ailleurs, le régime indemnitaire des médecins de l'éducation nationale a été revalorisé en décembre 2015 dans le cadre du passage au régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel dans la fonction publique de l'État (Rifseep). En outre, les médecins de l'éducation nationale bénéficient d'un régime indemnitaire spécifique, mis en place en 2015, lorsqu'ils sont affectés dans les écoles ou établissements relevant du programme Réseau d'éducation prioritaire renforcé ou du programme Réseau d'éducation prioritaire, ou bien lorsqu'ils exercent dans l'un, au moins, de ces établissements.

S'agissant des médecins contractuels, une mesure a consisté à augmenter significativement, dès 2016, l'indice minimum de rémunération des médecins contractuels primo-recrutés en portant cet indice de l'indice majoré 496 à l'indice majoré 582.

Le ministère de l'Éducation nationale porte également ses efforts sur le volume des postes offerts au recrutement. Ainsi, le nombre de postes offerts au concours est passé de 50 à 90 entre 2015 et 2017 et le nombre de postes offerts au recrutement réservé dit « Sauvadet » est passé de 7 à 34 entre 2015 et 2017.

Enfin, le ministère de l'Éducation nationale est mobilisé sur la question de l'attractivité des fonctions de médecin de l'éducation en amont du recrutement de ces personnels. Tout d'abord, il a été rappelé aux académies la nécessité d'accueillir davantage d'internes en médecine afin de susciter des vocations parmi ces publics (cf. note du 19 novembre 2015 susmentionnée). Le ministère a fixé la rémunération des médecins tuteurs accueillant des internes à hauteur de 600 € par stagiaire et par an.

Par ailleurs, dans le cadre de la réforme récente du troisième cycle des études de médecine, la création d'une formation spécialisée transversale (FST) de médecine scolaire a été permise dans le cadre d'une réflexion conjointe de la Dgesco, de la Dgesip et de la DGRH.

L'ensemble de ces mesures doit permettre d'améliorer progressivement les volumes de recrutement de ces personnels.

S'agissant de la recommandation de poursuivre la réflexion sur le niveau de leur rémunération, comme indiqué précédemment, l'engagement du ministère à améliorer le niveau de rémunération des médecins s'est traduit récemment par deux mesures concrètes :

- la création dans le corps des médecins de l'éducation nationale, au 1^{er} septembre 2017, d'un 3^e grade culminant à la hors échelle B ;
- la revalorisation indemnitaire, à compter de décembre 2015, des médecins de l'éducation nationale et des médecins encadrant sur emplois fonctionnels de conseillers techniques.

Cette première étape mériterait d'être complétée par la revalorisation des grilles de rémunération des emplois d'encadrement occupés par les médecins conseillers techniques des Dasen et des recteurs, dont les missions s'alourdissent et se complexifient, et par la poursuite de l'amélioration du montant indemnitaire servi aux médecins et médecins conseillers techniques dans le cadre du Rifseep.

Réactions ou questionnements du médiatrice à la date du 21 février 2018

1. La médiatrice, repartant des disparités entre les départements, incite la Dgesco à affiner son diagnostic et à avoir une politique volontariste dans le cadre du dialogue de gestion avec les académies pour assurer une répartition équilibrée des moyens.
2. La médiatrice prend acte des efforts importants qui ont été faits pour améliorer l'attractivité de la profession de médecin scolaire mais s'inquiète du peu de résultats atteints à ce stade, du fait notamment d'une démographie médicale déficitaire.

Intervention durant le comité de suivi du 28 février 2018

1. Pour atteindre l'objectif d'une école inclusive, la Dgesco introduit systématiquement, dans les documents préparatoires au dialogue de gestion, des indicateurs relatifs à la carte académique des Ulis, ce qui permet aux académies de faire connaître leur propre perception. Compte tenu de l'enjeu lié à la mise en œuvre du plan visant à offrir une scolarisation de qualité aux élèves en situation de handicap, présenté à la presse le 4 décembre 2017, ce thème figurera parmi ceux prioritairement abordés lors de la réunion conclusive du dialogue de gestion. Un effort particulier sera fait également dans le cadre du 4^e Plan autisme.

ReMEDIA 16-03

Permettre à tous les élèves handicapés de trouver leur place dans le système éducatif



LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE

À l'institution scolaire de :

1. se donner les bons outils pour repérer le plus tôt possible les élèves « dys » qui doivent pouvoir bénéficier de compensations pédagogiques rapidement et former les enseignants à l'utilisation de ces outils ;
2. poursuivre le développement des Ulis, en s'assurant de l'articulation entre tous les niveaux (école, collège, lycée général, technologique, professionnel) ;
3. demander aux équipes enseignantes d'assurer une synergie entre les périodes d'immersion en classe ordinaire et l'enseignement assuré en Ulis afin de garantir aux élèves de bonnes conditions d'apprentissage ;
4. n'affecter en Ulis que des enseignants disposant des qualifications spécifiques au handicap ;
5. s'agissant de la scolarisation des élèves intellectuellement précoces (EIP) :
 - sensibiliser les enseignants aux comportements et besoins de ces élèves quand ils ne peuvent pas être accueillis dans des structures spécifiques,
 - créer des dispositifs du type centre de ressources EIP, équipe d'appui, dans chaque académie pour les scolariser dans de bonnes conditions ; assurer la promotion de ces dispositifs auprès de chaque établissement scolaire,
 - introduire de la souplesse dans les parcours de l'école primaire ;
6. afin de lutter contre le mal-être de certains élèves en situation de handicap et de leurs parents et d'améliorer la cohabitation qui n'est pas toujours facile pour les autres élèves, la médiatrice recommande :
 - 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,

- par rapport aux réactions éventuelles de rejet de la part des autres élèves et de leurs parents à l'égard des élèves relevant du handicap, de conduire régulièrement, dans les écoles et EPLE, des actions éducatives ouvertes à l'ensemble des élèves et de leurs parents, permettant aux élèves valides et à leurs parents de comprendre le vécu scolaire des élèves handicapés et les difficultés inhérentes à leur handicap (problèmes de comportement entre autres),
- d'introduire dans les textes relatifs aux procédures disciplinaires de 2014¹⁶⁷ des dispositions particulières pour les élèves en situation de handicap dont le comportement considéré comme fautif est lié à leur pathologie,
- de former les directeurs d'école 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 relatif à l'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 (CVC), 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.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) le 12 janvier 2018

1. S'agissant de la recommandation portant sur les bons outils à se donner pour repérer les élèves « dys », l'article D. 311-13 du Code de l'éducation prévoit que « *les élèves dont les difficultés scolaires résultent d'un trouble des apprentissages peuvent bénéficier d'un plan d'accompagnement personnalisé prévu à l'article L. 311-7, après avis du médecin de l'éducation nationale* ». La circulaire 2015-016 définit le public visé par le Pap, son contenu, ainsi que la procédure et les modalités de sa mise en œuvre.

L'arrêté du 3-11-2015 – J.O. du 6-11-2015 Périodicité et contenu des visites médicales et de dépistage obligatoires prévues à l'article L. 541-1 du Code de l'éducation indique dans son article 1 : « *les visites médicales et de dépistage obligatoires prévues à l'article L. 541-1 du Code de l'éducation ont lieu au cours de la sixième année et de la douzième année de l'enfant. Au cours de la sixième année, la visite comprend un dépistage des troubles spécifiques du langage et de l'apprentissage.* ».

2. Sur la poursuite du développement des Ulis en articulant les niveaux, le nombre d'Ulis n'a cessé d'augmenter depuis 2008 (+ 115 %). L'augmentation du nombre d'élèves en situation de handicap scolarisés dans le premier degré a conduit, dans un premier temps, à l'ouverture d'Ulis-écoles.

¹⁶⁷ – décret n° 2014-522 du 22 mai 2014 relatif aux procédures disciplinaires dans les établissements d'enseignement du second degré
– circulaire n° 2014-059 du 27-5-2014 sur l'application de la règle, mesures de prévention et sanctions

	r2008	r2009	r2010	r2011	r2012	r2013	r2014	r2015	r2016	Évolution depuis 2008
Ulis-écoles	4 060	4 122	4 194	4 299	4 406	4 453	4 567	4 656	4 773	+ 17,56 %
Ulis 2^d degré	1 548	1 852	2 120	2 297	2 450	2 801	3 097	3 329	3 547	+ 129,13 %
Total	5 608	5 974	6 314	6 596	6 856	7 254	7 664	7 985	8 320	+ 42,40 %

L'incitation à renforcer le maillage Ulis en lycée professionnel est développée dans la dernière circulaire de rentrée : *« L'augmentation du nombre d'Unités localisées pour l'inclusion scolaire (Ulis) en collège et les poursuites des parcours scolaires au-delà de la classe de 3^e imposent la création d'Ulis en lycée, notamment en lycée professionnel. Ces mesures facilitent l'accès aux diplômes et aux attestations de compétences. Au regard du même objectif, une attention particulière est portée à la construction du projet d'orientation, étape essentielle, mais complexe pour tout élève et, en particulier, pour les élèves en situation de handicap ».*

En septembre 2017, on dénombre 149 nouvelles Ulis créées dans des établissements du second degré.

Par ailleurs, afin de garantir la continuité des parcours scolaires, une des mesures annoncées par le ministre de l'Éducation nationale lors du dernier comité interministériel handicap (Cih) qui s'est tenu le 20 septembre porte sur un plan de création de 250 Ulis en lycée général et technologique et en lycée professionnel.

3. Sur la recommandation d'assurer une synergie entre l'enseignement en classe ordinaire et l'enseignement en Ulis, il convient de noter que tous les élèves de l'Ulis reçoivent un enseignement adapté de la part du coordonnateur d'Ulis (enseignant spécialisé), pas nécessairement au même moment, que cet enseignement ait lieu en situation de regroupement ou dans la classe de référence. En outre, le coordonnateur organise le travail des élèves en situation de handicap dont il a la responsabilité en fonction des indications portées par les PPS et en lien avec l'équipe de suivi de la scolarisation.

Les personnels chargés d'aide humaine (AESH-co) mis à la disposition des dispositifs Ulis représentent 5 098 ETP et ont pour mission de faciliter les temps d'inclusion en classe de référence. Ces personnels font partie de l'équipe éducative et participent, sous la responsabilité pédagogique du coordonnateur de l'Ulis, à l'encadrement et à l'animation des actions éducatives conçues dans le cadre de l'Ulis (mise en œuvre et suivi des PPS des élèves, intervention dans tous les lieux de scolarisation des élèves bénéficiant de l'Ulis en fonction de l'organisation mise en place par le coordonnateur).

4. Concernant l'affectation d'enseignants en Ulis disposant des qualifications spécifiques au handicap, il faut savoir que l'enseignant affecté sur le dispositif est nommé coordonnateur de l'Ulis. Cette fonction est assurée par un enseignant spécialisé, titulaire du CAPA-SH, du 2CA-SH ou du CAPPEI. Il appartient à l'autorité académique compétente d'arrêter, pour chaque Ulis, la ou les options qui ouvrent droit à exercer dans l'Ulis considérée, le cas échéant. Il peut arriver qu'un enseignant non spécialisé soit affecté sur un poste de coordonnateur d'Ulis afin de ne pas laisser le poste vacant.

6. Sur le vivre-ensemble, des actions de sensibilisation au handicap sont régulièrement mises en œuvre dans les académies. En particulier, la Journée internationale des personnes handicapées est célébrée chaque année le 3 décembre. Programmée dans les écoles et établissements scolaires, cette journée est l'occasion de mieux faire connaître la question du handicap, d'instaurer le dialogue parmi les élèves et les équipes éducatives, d'accompagner la prise de conscience autour des enjeux de la scolarisation des jeunes en situation de handicap.

Enfin de nombreuses associations sont autorisées à intervenir dans les établissements scolaires dans le cadre de sensibilisation au handicap.

Cette année, un collectif d'associations (APF, Unapei, APAJH) a pour projet de lancer, à destination des élèves de CM2, une campagne de sensibilisation au handicap. L'opération sera amorcée à l'occasion de la Journée nationale du handicap et se poursuivra avec la parution d'un numéro spécial de *Mon Quotidien* qui sera diffusé en janvier. Par ailleurs, un site spécifique à destination des enseignants (avec outils et guides pédagogiques) sera mis à leur disposition et sera opérationnel pour le 3 décembre.

La circulaire 2014-055 Application de la règle, mesures de prévention et sanctions précise que « *l'avis des personnels de santé et sociaux peut apporter un éclairage sur certains comportements inadaptés aux règles de vie dans l'établissement* ».

Par ailleurs, la commission éducative présidée par le chef d'établissement, qui comprend des personnels de l'établissement et au moins un parent d'élève, est explicitement chargée d'examiner la situation de l'élève dont le comportement est inadapté à la vie scolaire ou qui ne remplit pas ses obligations scolaires, de rechercher une solution éducative adaptée à la situation et personnalisée, et d'assurer le suivi des solutions éducatives personnalisées.

Des actions de formation à destination des directeurs d'école et des chefs d'établissement sont proposées dans les offres de formations académiques et des parcours m@gistère « scolariser un élève en situation de handicap » ou encore « la procédure de saisine de la MDPH » sont mis à la disposition des académies.

La formation statutaire des inspecteurs et des personnels de direction organisée par l'ESEN comprend de manière systématique un volet sur la prise en charge du handicap.

Par ailleurs, l'ESEN organise chaque année une formation à l'inclusion scolaire (58 heures) ouvertes aux personnels d'encadrement : inspecteurs de l'éducation nationale chargés d'une circonscription du premier degré (IEN CCPD) ; inspecteurs de l'éducation nationale chargé de l'enseignement général et technique (IEN-ET/EG) ; inspecteurs de l'éducation nationale chargés de l'information et de l'orientation (IEN-IO) ; inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux (IA-IPR) ; chefs d'établissement ; cadres administratifs ; etc.).

La circulaire n° 2016-117 Parcours de formation des élèves en situation de handicap dans les établissements scolaires précise en son point 3 Élaboration et suivi de la mise en œuvre du PPS : « *De plus le projet d'école ou d'établissement prend en compte les projets personnalisés de scolarisation et les aménagements et adaptations nécessaires pour la scolarisation de ces élèves.* »

Pour rappel, de nombreuses associations bénéficiant d'agréments académiques ou nationaux sont autorisées à intervenir dans les établissements scolaires dans le cadre de la sensibilisation au handicap. Certaines conventions prévoient également des interventions des associations dans le cadre de formations.

La recommandation sur la sensibilisation du CVL et CVC avec la création d'une commission handicap et la mise en place d'un référent élève handicap est à expertiser.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

1. La médiatrice a évoqué au point *supra* les problèmes de démographie médicale. Les infirmiers scolaires n'ont pas pour mission de procéder à la visite des 6 ans. Apparaît donc clairement la nécessité de confier un rôle d'alerte aux enseignants, qui devraient d'autant plus être formés à cette fin et disposer des outils adéquats.
6. La médiatrice prend acte des efforts faits en ce domaine et notamment de la volonté d'expertiser le rôle que pourrait jouer le CVL et le CVC. Elle demande également que soit étudiée la possibilité d'identifier, au sein de chaque établissement, une personne ressource qui serait un relais pour l'enseignant référent.

ReMEDIA 16-04

Porter une attention particulière à la vie dans les classes



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

1. **S'agissant des enseignants**, l'institution scolaire doit s'arrêter sur la nouvelle configuration des classes depuis la loi de 2005. La médiatrice recommande :
 - d'introduire, dans les obligations de service des enseignants du second degré, le suivi des élèves en situation de handicap. Réfléchir à une modalité de prise en compte dans le décompte horaire ;
 - de réfléchir à un allègement des effectifs dans les 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 recenser l'ensemble des ressources d'aide 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 ;
 - d'établir et actualiser régulièrement la liste des personnes ressources qui ont été dûment formées (titulaires du CAPA-SH ou du 2CA-SH, CAPPEI, etc.).
2. **S'agissant des accompagnants** des élèves en situation de handicap, la médiatrice recommande :
 - dans l'immédiat, de mettre en place un service unique de traitement des contrats et 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, offrant la possibilité d'avoir un vivier de remplaçants ;
 - de recruter les accompagnants à un niveau d'études qui leur permette de faire 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.

- 3. S'agissant des enseignants référents**, la médiatrice recommande :
- de reconnaître leurs fonctions en termes de rémunération et de carrière;
 - de généraliser les conventions DSDEN-MDPH pour la prise en charge des frais de fonctionnement et de déplacement.
-

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) le 12 janvier 2018

- 1.** Le suivi des élèves en situation de handicap fait partie des missions des enseignants du premier comme du second degré. Aucune modalité de prise en compte dans le décompte horaire n'est envisageable.

La recommandation sur l'allègement des effectifs dans les classes qui accueillent plusieurs élèves ayant des aménagements de scolarité importants est à expertiser par les services budgétaires.

Sur l'idée de renforcer la formation des personnels tant initiale que continue, l'arrêté du 27 août 2013 fixant le cadre national des formations dispensées au sein des masters Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (MEEF) comprend un tronc commun de formation, proposé à tous les étudiants se destinant aux métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation, portant notamment sur les domaines suivants : gestes professionnels liés aux situations d'apprentissage, dont la conduite de classe et la prévention des violences scolaires, la prise en compte de la diversité des publics et, en particulier, des élèves en situation de handicap, les méthodes de différenciation pédagogique et de soutien aux élèves en difficulté. Désormais, les nouvelles modalités de la formation professionnelle spécialisée et la certification professionnelle conduisent au certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI).

Elles ont été fixées par :

- le décret du 10 février 2017 relatif à la certification d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive et à la formation professionnelle spécialisée;
- l'arrêté du 10 février 2017 portant organisation de l'examen pour l'obtention du certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (CAPPEI);
- l'arrêté du 10 février 2017 portant organisation de la formation professionnelle spécialisée et de la préparation au CAPPEI.

Ces textes réglementaires sont complétés par la circulaire n° 2017-026 du 14 février 2017 relative à la formation professionnelle spécialisée et au CAPPEI entrent en vigueur à la rentrée scolaire 2017. Cette circulaire précise les modalités d'application et les contenus pédagogiques des modules.

La nouvelle certification CAPPEI propose un module de professionnalisation dans l'emploi « Coordonner une Ulis ».

Le portail Éduscol a des pages spécifiquement dédiés à la scolarisation des élèves en situation de handicap à destination des enseignants.

Pour faciliter l'accès des professionnels de l'éducation à l'ensemble des ressources les plus utiles, le ministère travaille à un projet de plateforme numérique dont l'objectif est d'offrir des solutions, accompagnées ou non de formations permettant la montée en compétence et susceptible d'améliorer l'accompagnement des élèves dans leur prise en charge en milieu scolaire ordinaire. Ce portail, qui doit offrir un réel saut qualitatif par rapport à l'existant en termes de rapidité d'accès à l'information utile et d'accessibilité, devrait être opérationnel à la prochaine rentrée.

La recommandation tendant à établir et actualiser régulièrement la liste des personnes ressources formées nécessite une évolution des bases de gestion des personnels spécialisés qui n'identifient pas actuellement les spécialisations des enseignants.

2. S'agissant des AESH en 2014, il a été proposé aux académies la mise en place d'une application nationale de suivi et de gestion des contrats aidés (MICADO).
– Voir Daf/DGRH.

Le statut d'accompagnant des élèves en situation de handicap (AESH), prévu par les dispositions de l'article L.917-1 du Code de l'éducation (article 124 de la loi de finances initiale pour 2014) et de son décret d'application (décret n° 2014-724 du 27 juin 2014), offre aux personnels chargés d'apporter une aide humaine une reconnaissance de leurs compétences et des garanties professionnelles sur le long terme dans ce métier. Ils pourront également s'engager dans une démarche de VAE débouchant sur le diplôme d'État d'accompagnant éducatif et social, créé par le décret n° 2016-74 du 29 janvier 2016.

Les accompagnants sont recrutés sur justification d'un diplôme d'aide à la personne ou justifiant de deux ans d'expérience professionnelle dans des missions d'aide humaine.

Tous les personnels chargés de l'aide humaine reçoivent une formation d'adaptation à l'emploi. La circulaire n° 2017-084 du 3-5-2017 relative aux missions et activités des personnels chargés de l'accompagnement des élèves en situation de handicap rappelle le cadre généraliste de leurs interventions (aide aux actes essentiels de la vie, accompagnement des élèves dans l'accès aux activités d'apprentissage – éducatives, culturelles, sportives, artistiques ou professionnelles –, accompagnement des élèves dans les activités de la vie sociale et relationnelle).

3. Quant aux enseignants référents, un groupe de travail constitué d'enseignants référents, d'IEN ASH, de la direction générale de l'action sociale (DGCS) et de la CNSA collabore à l'écriture d'un projet de circulaire Mission et activités des enseignants référents. Le décret 2017-965 rend les enseignants référents éligibles à une indemnité pour mission particulière (IMP).

Sur tous les territoires, une convention existe : l'article D. 351-14 précise « *la convention constitutive du groupement d'intérêt public MDPH mentionnée à l'article L. 146-4 du Code de l'action sociale et des familles, définit les modalités selon lesquelles les enseignants exerçant les fonctions pour la scolarisation des élèves handicapés apportent leur concours aux missions du groupement.* »

Position de la direction générale des ressources humaine (DGRH) le 1^{er} février 2018

1. Les obligations réglementaires de service des enseignants du premier degré ont été modifiées par le décret n° 2017-444 du 29 mars 2017 relatif aux obligations de service et aux missions des personnels enseignants du premier degré. Cette modification consiste notamment en une prise en compte du suivi des élèves en situation de handicap. Sont ainsi intégrées aux 108 heures annuelles d'activités autres que l'enseignement 48 heures consacrées notamment « *à l'élaboration et au suivi des projets personnalisés de scolarisation pour les élèves handicapés* ».

Les obligations de service des personnels enseignants du second degré ont été modifiées par le décret n° 2014-940 du 20 août 2014 relatif aux obligations de service et aux missions des personnels enseignants exerçant dans un établissement public d'enseignement du second degré, qui réaffirme le caractère primordial de la mission d'enseignement et reconnaît l'ensemble des missions inhérentes au métier enseignant, y compris celles qui sont le complément et le prolongement indispensables de l'activité d'enseignement au sens strict.

Sur ce modèle, l'introduction du suivi des élèves en situation de handicap dans les obligations réglementaires de service des enseignants du second degré devra nécessairement s'inscrire dans une réflexion plus globale sur les missions pouvant être intégrées aux obligations réglementaires de service.

Concernant la formation des personnels tant initiale que continue, le gouvernement s'est engagé, dans le cadre du Plan « Handicap : une priorité du gouvernement », dans une dynamique pour une scolarité inclusive, afin d'apporter une scolarisation de qualité aux élèves en situation de handicap, en formant mieux les enseignants tant en formation initiale que continue, en professionnalisant l'accueil des enfants en situation de handicap, en développant les ressources numériques et en créant des partenariats avec d'autres acteurs du handicap.

En outre, les enseignants qui accueillent des élèves en situation de handicap peuvent accéder depuis 2017, à un nouveau dispositif de formation permettant de préparer le CAPPEI. Cette formation constituée de 6 modules dont l'un de professionnalisation est particulièrement adaptée aux besoins des enseignants référents.

Les nouveaux enseignants bénéficient, dans le cadre de la formation initiale, de formations en Espé à caractère général, qu'ils peuvent compléter par des formations de spécialisation à certains handicaps.

Le ministère de l'Éducation nationale développe aussi les partenariats avec des structures en lien avec le handicap tel que la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), fond d'assurance formation de la branche sanitaire et sociale et médico-sociale (Unifaf), pour mener des actions de formation conjointe à destination des personnels contribuant à la scolarisation des enfants handicapés. Un colloque national sera organisé au premier semestre 2018 sur le thème de l'attention (« L'attention : un besoin éducatif particulier, sciences cognitives et adaptations scolaires innovantes et créatives »).

Enfin, grâce aux ressources en ligne sur Éduscol, tous les enseignants qui accueillent un enfant en situation de handicap, peuvent compléter leurs connaissances. À partir de la rentrée 2018, les enseignants en formation initiale ou continue bénéficieront d'une plateforme numérique ressource en ligne.

2. La fin programmée des contrats aidés (CUI-CAE) à brève échéance, instaurera de fait un seul type de contrat, donnant ainsi une plus grande visibilité au dispositif mis en place et contribuant à renforcer l'attractivité du métier d'AESH.

Un modèle de contrat est fourni aux académies en annexe à la circulaire n° 2014-083 du 8 juillet 2014 et les académies ne font pas état de difficultés particulières dans la mise en place du dispositif.

Lors de la création des AESH, l'hypothèse de la création d'un corps d'AESH n'a pas été retenue afin de permettre une plus grande souplesse dans la gestion du vivier des AESH.

En revanche, le fondement juridique de leur recrutement (article L. 917-1 du Code de l'éducation) leur ouvre droit au contrat à durée indéterminée (CDI). Recrutés par voie contractuelle à durée déterminée, ils peuvent obtenir après six années d'exercice de leurs missions un contrat à durée indéterminée conférant aux agents concernés la garantie d'un parcours professionnel, dans l'exercice de leur métier, ainsi qu'une stabilité dans leur emploi.

Convaincu que le droit à l'éducation pour tous les enfants, dont ceux en situation de handicap, est un droit fondamental, le ministre de l'Éducation nationale a annoncé un plan de transformation pour permettre à l'École de la République de poursuivre sa vocation pleinement inclusive. Ce plan prévoit notamment de les professionnaliser davantage et de créer de nouveaux postes d'AESH en 2018.

Un comité de pilotage coordonnant les services concernés de la DGRH avec le secrétariat d'État auprès du Premier ministre, chargé des personnes handicapées a pour mission de proposer des pistes d'amélioration du recrutement et de l'organisation du dispositif d'accompagnement des élèves en situation de handicap.

La création du diplôme d'État d'accompagnement éducatif et social en janvier 2016 (DEAES) par le décret n° 2016-74 du 29 janvier 2016 est une garantie de professionnalisation de ces personnels ainsi recrutés sur condition de diplôme. L'arrêté du 29 janvier 2016 relatif à la formation conduisant au diplôme d'État d'accompagnant éducatif et social définit le contenu de la formation diplômante.

Le nouveau dispositif des AESH, entré en vigueur depuis la rentrée 2014, et ainsi consolidé, constitue une reconnaissance des missions d'aide à l'inclusion scolaire exercées par les accompagnants d'enfants en situation de handicap ainsi que de leur rôle au sein de la communauté éducative. Ils peuvent, en fonction des besoins, recevoir des formations complémentaires.

Offrir le droit à une scolarisation de qualité à tous les élèves en situation de handicap, en répondant à leurs besoins éducatifs particuliers, passe par une transformation profonde et pérenne du système éducatif et médico-social. Cette ambition forte est considérée comme une priorité du quinquennat. L'engagement du président de la République et du Gouvernement se traduit notamment par la volonté d'adosser l'offre médico-sociale à l'École de la République afin d'assurer la continuité de parcours de l'élève et de transformer durablement l'accompagnement des élèves en situation de handicap.

3. Les enseignants référents pour la scolarisation des élèves en situation de handicap, en charge de la mise en œuvre, tout au long du parcours de formation, du PPS, sont un pivot de la scolarisation des enfants porteurs de handicap. Ils sont les interlocuteurs privilégiés des familles, de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), des établissements scolaires et médico-sociaux et des autres partenaires. Leur régime indemnitaire a été récemment revalorisé. En effet, une indemnité pour mission particulière (IMP) a été créée pour les enseignants du premier degré, sur le modèle de l'IMP des enseignants du second degré. L'IMP est versée aux enseignants référents, au taux de 2 500 euros annuels. Elle remplace l'indemnité spécifique de 929 euros instituée par le décret n° 2010-953 du 24 août 2010.

De même, une indemnité de fonctions particulières (IFP) a été créée au bénéfice des enseignants du second degré titulaires d'une certification professionnelle spécialisée, pour répondre à l'IFP dont les enseignants du premier degré titulaires d'un diplôme professionnel spécialisé bénéficiaient déjà. Son montant est de 844,19 euros, le montant de l'IFP des enseignants du premier degré.

Les enseignants référents bénéficient donc de cette IFP, dans les premier et second degrés.

Concernant la carrière des enseignants référents, l'accès à la classe exceptionnelle, créée à compter de l'année 2017 dans les différents corps enseignants du ministère de l'Éducation nationale, est subordonné à l'exercice de fonctions dans des conditions d'exercice difficiles ou de fonctions particulières pour 80 % des promotions.

La fonction de référent auprès des élèves en situation de handicap est l'une des fonctions particulières qui ouvre accès à l'inscription au tableau annuel d'avancement pour l'accès au grade de la classe exceptionnelle.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

1. À l'instar de ce qui est fait dans le premier degré, la médiatrice préconise l'introduction dans les obligations de service de la prise en charge du handicap dans le cadre de la révision du décret n° 2014-940 du 20 août 2014.

Il approuve la volonté de faire expertiser les allègements d'effectifs des classes accueillant plusieurs élèves ayant des aménagements de scolarité importants.

Il se félicite de la mise en place prochaine de la plateforme numérique qui doit permettre aux enseignants de bénéficier de ressources et de se former plus efficacement.

Lors de l'établissement du cahier des charges pour l'évolution des bases de données de gestion des personnels, la question de la liste des personnes ressources formées (titulaires du CAP-SH, 2CA-SH, CAPPEI, etc.) ne devra pas être oubliée.

2. Concernant les accompagnants des élèves en situation de handicap, dans le cadre du travail entrepris avec la secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des Personnes handicapées, une des pistes qui devrait être approfondie est celle de leur offrir la possibilité d'un temps plein de travail pour garantir un minimum d'attractivité de la profession. Ceci suppose de se rapprocher des collectivités territoriales pour envisager des contrats multi-employeurs.

Intervention durant le comité de suivi du 28 février 2018

1. Concernant l'introduction de la prise en charge des élèves en situation de handicap dans les obligations de service des enseignants du second degré, le directeur général des ressources humaines (DGRH) et le Dgesco réaffirment leur accord pour que ce point soit revu dans le cadre plus général de la refonte du décret de 2014.

Le Dgesco indique que des parcours de formation sont mis en ligne sur la plateforme M@gistère. Après des formations pour le premier degré, ils concernent maintenant les enseignants du second degré depuis le mois de juillet. Répondant à la médiatrice qui souligne que, dans un passé récent, on a plutôt assisté à une superposition de dispositifs provenant de divers réseaux, il affirme sa volonté de mettre en place une unique plateforme de ressources pour aider les enseignants à la prise en charge des élèves en situation de handicap. Cette plateforme, en cours d'expérimentation, permettra une visibilité et un accès très aisé aux ressources pédagogiques. Sa mise en place est prévue pour le printemps 2019.

2. S'agissant des AESH, le Dgesco et le DGRH reconnaissent qu'il s'agit là d'un chantier important à mener. Le ministère doit faire face au paradoxe d'avoir implanté les moyens en quantité suffisante et d'être confronté à un vivier insuffisant. Le défaut d'attractivité de ce métier est incontestable, malgré le début de stabilisation apportée par la réforme de 2014. Les AESH sont recrutés en CDD, travaillent à temps incomplet et, sauf dans les plus gros établissements, leur recrutement est lié à un élève. Il est donc difficile de les pérenniser et de leur assurer une trajectoire de carrière. Le vivier a longtemps été essentiellement constitué de contrats aidés accueillant des personnes qui étaient elles-mêmes souvent en difficulté sociale. Le ministère travaille à améliorer les conditions de recrutement, la prise de poste, la formation avec un accès par la VAE à des diplômes communs avec le ministère chargé de la cohésion sociale ; il recherche également les moyens de leur assurer un temps complet de travail.

ReMEDIA 16-05

Mieux adapter le cadre d'études



LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE

La médiatrice propose que soit lancée 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 clarifiant ce que l'école doit financer en matière de matériels par rapport aux aides apportées par ailleurs ;
- 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, comme le recommande le rapport conjoint des inspections générales de décembre 2016 ;
- en créant des banques de données à l'instar de ce que fait l'académie de Lyon avec l'application GEMAH pour favoriser la mutualisation des équipements.

Elle propose aussi d'achever rapidement le recensement sur la mise en accessibilité des bâtiments scolaires et de faire respecter les normes arrêtées dans les bâtiments en construction.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) le 12 janvier 2018

L'attribution d'un matériel pédagogique adapté nécessite une notification de la CDAPH qui, pour une même déficience, peut recommander l'utilisation de plusieurs types de matériel. Chaque académie recourt aux modalités des appels d'offre et, dans ce cadre, ne peut répondre à des demandes spécifiques de matériels ou de logiciels.

Il convient d'être vigilant quant aux dispositifs qui pourraient être déployés et généralisés (tablettes ou autre), la mission de pilotage des examens au ministère devra être associée et informée afin d'anticiper les consignes aux divisions des examens (Dec) et aux centres d'examen.

De nombreux travaux ont été menés avec la CNSA afin de déterminer ce qui relève de la compensation (MDPH) et ce qui relève de l'adaptation (ministère de l'Éducation nationale). Un arbre décisionnel a été proposé aux MDPH et la CNSA a programmé un groupe de travail permettant de le finaliser en cours de trimestre.

Dans le cadre de loi n° 2016-925 du 7 juillet 2016, les fichiers numériques des livres scolaires publiés sous forme imprimée ou numérique à compter du 1^{er} janvier 2016 sont déposés de manière systématique par les éditeurs dès leur parution, et sont donc immédiatement disponibles pour les organismes qui en font la demande. Pour les autres œuvres imprimées, les fichiers doivent être communiqués par les éditeurs dans les 45 jours suivant la demande.

L'exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées permet à des organismes à but non lucratif de réaliser et de communiquer aux personnes en situation de handicap des versions adaptées des œuvres protégées, sans avoir ni à demander d'autorisation préalable aux titulaires des droits et droits voisins (auteurs, éditeurs, producteurs, interprètes, etc.) ni à les rémunérer. Les versions adaptées peuvent être des livres en braille, des livres à la mise en page adaptée pour les besoins des personnes dyslexiques ou malvoyantes, des œuvres en relief, des vidéos en langue des signes, etc. La consultation de ces versions adaptées est strictement personnelle et réservée aux bénéficiaires de l'exception.

Afin d'améliorer les conditions d'adaptation des œuvres imprimées, les organismes agréés à cet effet peuvent obtenir l'accès aux fichiers numériques des œuvres qui leur sont transmis par les éditeurs suivant une procédure sécurisée sur la plateforme Platon de la Bibliothèque nationale de France.

Position de l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement (ONS) le 24 janvier 2018

L'ONS étudie l'état des bâtiments et des équipements. Il évalue les conditions d'application des règles de sécurité, d'hygiène, d'accessibilité à partir d'enquêtes, d'auditions et de visites sur le terrain.

Pour exercer sa mission, il associe les propriétaires des établissements, les représentants des usagers et des ministères concernés ainsi que les acteurs de la prévention.

L'ONS propose des mesures concrètes à mettre en œuvre pour améliorer la culture de la sécurité et de l'accessibilité. Les travaux produits par ses instances figurent dans un rapport remis chaque année aux ministres chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de l'agriculture. Il informe des conclusions de ses travaux les collectivités territoriales, les administrations, les établissements d'enseignement publics et privés sous contrat.

Au cours des trois dernières années, dans le domaine du handicap, l'observatoire a réalisé une enquête auprès des établissements, sur l'état de l'accessibilité des collèges en 2016 et, dans les régions, sur l'application dans les lycées des Agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) en 2015. Il a également présenté, dans son rapport 2017, un état des Ad'AP dans les établissements du supérieur.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

La médiatrice prend acte des progrès accomplis concernant l'exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées. Elle suggère cependant d'avancer sur la mise à disposition des documents pédagogiques sous un format qui permette une adaptation directe par l'élève par le biais d'outils numériques et de paramètres et qui lui conviennent.

ReMEDIA 16-06

Bien préparer l'orientation et l'insertion professionnelle



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

1. en amont de toute procédure d'admission dans un établissement, 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, etc.);
2. s'agissant de la procédure APB, à la lumière des pratiques observées dans certaines académies, de prioriser, sur avis médical, pour l'établissement d'enseignement supérieur localisé près de son domicile ou du lieu où il est suivi au niveau médical, un élève en situation de handicap ayant un problème d'accessibilité ou un besoin de proximité d'établissement, pour l'aider à réussir son parcours de formation.

Cela pourrait, le cas échéant, être décliné de la manière suivante :

- par un recensement des élèves qui ne sont pas en mesure de poursuivre leurs études supérieures sans aménagement particulier ; ce recensement serait effectué en terminale dès le mois de décembre, avant l'ouverture d'APB,
 - par un dossier de demande d'admission, étudié par une commission médicale académique à laquelle pourraient participer un médecin de l'éducation nationale, l'enseignant référent, un conseiller d'orientation psychologue. Cette commission prononcerait début juin, soit à la fin de la procédure de classement des choix de formation dans APB, des priorités d'admission pour chaque dossier en fonction des vœux de l'élève. Cette prise en compte particulière ne correspondrait pas nécessairement à l'un de ses premiers vœux ;
3. de conduire les établissements à faciliter la recherche de stage puis l'accueil des élèves en situation de handicap au sein des entreprises ;
 - de faire un état des lieux de l'existant en matière de délivrance d'attestations de compétences professionnelles sur l'ensemble du territoire,
 - 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.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) le 12 janvier 2018

1. Les circulaires n° 2015-129, n° 2016-117 et n° 2016-186 préconisent systématiquement lors des phases d'orientation, un suivi et un accompagnement spécifiques des élèves en situation de handicap.
2. Jusqu'à présent l'application APB ne permettait pas une identification spécifique des élèves en situation de handicap. La procédure d'inscription en 1^{re} année d'études supérieures est en évolution et devient Parcoursup.

La Cnil interdisant un repérage spécifique des élèves, il leur appartient de contacter les services académiques d'information et d'orientation pour se faire connaître.

3. Concernant la mise en place d'attestations professionnelles comportant des rubriques très détaillées, la circulaire n° 2016-186 du 30-11-2016 relative à la formation et l'insertion professionnelle des élèves en situation de handicap traite de ces problématiques et propose, via une page Éduscol dédiée des modèles, d'attestation de compétences réalisées par des académies.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

1. Sur les questions relevant du dispositif Parcoursup, se rapporter aux réactions de la médiatrice infra : ReMEDIA 16-09 à 16-12.
2. La médiatrice suggère que soient mieux valorisés et diffusés les documents et les expériences réussies relatifs à la délivrance des attestations de compétences professionnelles existant dans plusieurs académies (pour un accès aux stages en entreprise facilité).

1.2. Les aménagements d'épreuves lors des examens

ReMEDIA 16-07

Porter une grande attention aux demandes d'aménagement d'épreuves



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

1. 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 mais postérieure à la date d'inscription à l'examen, 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 ;
2. de renforcer la communication sur cette date limite de dépôt des demandes à destination des candidats scolarisés et des candidats individuels ;
3. 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).

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) le 12 janvier 2018

1. À partir de la session 2018, il a été donné comme consigne aux Dec de ne plus exiger de critères de date de bilan orthophonique (moins de deux ans ou de six mois), seuls devront être fournis, par le candidat, le bilan initial et le dernier bilan en date. Ceci devrait considérablement faciliter le respect des dates limites de dépôt,

les troubles « dys » représentant une part très importante du volume des candidats formulant une demande d'aménagements. La clôture des inscriptions permet de garantir un traitement le plus en amont pour l'ensemble des candidats. Le respect de cette date est indispensable pour l'effectivité du droit de recours en cas de refus.

2. Les dates limites de dépôt des demandes d'aménagement d'épreuves figurent sur les notices adressées aux établissements et sur les fiches destinées aux candidats individuels, elles sont également rappelées sur les dossiers de demande d'aménagements.
3. Une réflexion est engagée sur la problématique des individuels qui parfois se voient informés qu'ils ne relèvent pas de la MDPH.

La différence de statut entre les candidats induit nécessairement une différence à certaines étapes de la procédure qui n'entraîne pas d'inégalité dans le traitement, les échéances calendaires étant les mêmes pour tous.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip) le 18 janvier 2018

Le décret du 25 août 2015 a modifié le Code de l'éducation pour la partie concernant les examens de l'enseignement scolaire, mais pas pour celle relative à l'enseignement supérieur. La Dgesip fera le point sur l'unification et la facilitation de la procédure de dépôt des demandes, lors de sa prochaine rencontre avec les responsables des services académiques des examens.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

1. Si la concomitance des dates est maintenue, il conviendrait que les notifications des refus se fassent à une date bien antérieure aux épreuves afin que le recours puisse être opérant ; la médiatrice a, en effet, constaté qu'il n'en allait pas ainsi dans toutes les académies.
3. L'égalité de traitement entre candidats scolaires et individuels ne tient pas à l'unicité des dates limites mais au fait que les seconds sont mis en difficulté pour trouver un médecin agréé, la DSDEN et la MDPH se renvoyant la responsabilité du traitement du dossier.

ReMEDIA 16-08

Veiller à la mise en œuvre des aménagements d'épreuves



**LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE**

1. de reconnaître que, pour tous les examens, les dispositions générales relatives au handicap d'application immédiate priment sur la réglementation propre à chaque examen, notamment pour la conservation des notes ;

2. 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 ;
3. de sensibiliser tous les responsables d'établissement (public, privé sous contrat ou hors contrat) au fait que les aménagements de scolarité sont liés à une situation de handicap, après avis du médecin de l'éducation nationale ;
4. de sensibiliser les familles au fait que des aménagements d'épreuves accordés sans aménagement durant la scolarité ne sont pas forcément une aide pour leur enfant notamment quand il s'agit de l'usage d'un ordinateur ou de la présence d'un secrétaire auxquels ils n'auront pas été accoutumés ;
5. de réfléchir à la manière de fournir les sujets sous une forme électronique, en toute sécurité, aux candidats bénéficiant d'un ordinateur dans les aménagements de leur scolarité ;
6. 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 ;
7. de sensibiliser les membres des jurys sur le comportement à avoir avec les candidats handicapés, rappeler qu'ils n'ont pas à les interroger sur la nature de leur handicap mais à appliquer scrupuleusement les aménagements accordés ;
8. de prévoir un repérage, pour tous les examens, sur les copies en cas d'adaptation du sujet ou de dispense d'un exercice, à l'instar de ce qui est prévu pour la session 2017 du DNB ;
9. de rappeler aux membres des jurys qu'il leur appartient de faire un examen minutieux des livrets scolaires qui peuvent faire apparaître le contexte difficile de la scolarité du candidat ;
10. d'attirer l'attention des chefs de centre d'examen sur l'importance de vérifier que le candidat handicapé sait se servir du matériel qui lui est attribué pour chaque épreuve ;
11. s'agissant de l'examen du BTS, le médiateur recommande :
 - 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 à l'intérieur du calendrier arrêté pour la session.



Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) le 12 janvier 2018

1. La réflexion, s'agissant de reconnaître pour tous les examens les dispositions générales relatives au handicap d'application immédiate, doit être menée avec les bureaux réglementaires, sans perdre de vue la valeur du diplôme qui est délivrée.
2. La question de la place de l'anglais relève d'une réflexion conjointe entre la scolarité (choix d'enseignements) et l'évaluation. Indépendamment de l'information aux familles, faite au moment de l'octroi de la dispense d'enseignement, leur indiquant que cette dernière ne vaut pas dispense à l'examen, il nous faut réfléchir collectivement à la viabilité à terme de ce principe.

5. S'agissant des sujets proposés sous une forme électronique, actuellement, les candidats qui en ont besoin peuvent déjà bénéficier de cet aménagement. Lorsque cet aménagement est accordé, le format numérique du sujet est remis au centre d'examen en même temps que le sujet papier. La mission de pilotage des examens propose de renforcer la communication, via les Dec, à destination des chefs d'établissements et des candidats pour que ce dispositif soit davantage connu comme répondant mieux au besoin du candidat que les sujets agrandis, connus de tous, mais pas toujours adaptés à la réalité du handicap.
6. Sur l'opportunité de lier juridiquement les aménagements accordés pour la scolarité et l'examen, la réflexion a été menée avec le médecin conseiller technique, il est envisagé dès 2019 d'amender les formulaires relatifs aux Pap, PAI et PPS afin de permettre aux médecins scolaires d'anticiper la question de l'examen dès la mise en place d'une adaptation de la scolarité, sans attendre l'échéance de l'examen pour lier au mieux scolarité et examen. Toutefois, il n'est pas envisagé d'aller jusqu'à « lier juridiquement » les deux.
7. Sur la sensibilisation des membres des jurys sur le comportement à avoir avec les candidats handicapés, de nombreuses académies diffusent des mémentos et des guides de bonnes pratiques à l'attention des examinateurs, souvent relayés par les corps d'inspection, toutefois des maladroites peuvent survenir. La mission du pilotage des examens propose de re-sensibiliser les divisions des examens (Dec) afin qu'elles rediffusent énergiquement ces consignes en insistant sur le cas des candidats en situation de handicap.
8. Pour tous les examens, le correcteur est systématiquement informé des copies nécessitant une correction adaptée. Les copies sont identifiées par divers moyens selon les académies : soit par l'agrafage d'une notice appelant l'attention du correcteur, soit par un regroupement dans une enveloppe dédiée et clairement identifiée pour remise au correcteur, accompagnée des consignes spécifiques qui s'appliquent. Ces identifications se font bien évidemment sans lever l'anonymat du candidat. Ces dispositions s'appliquent notamment aux dispenses de croquis en géographie ; aux compositions sur ordinateur ; dispenses de l'exercice d'algorithme pour les candidats non-voyant en mathématiques, etc.
9. Sur le rappel aux membres des jurys de l'examen minutieux des livrets scolaires pouvant faire apparaître le contexte difficile de la scolarité du candidat, à partir de la session 2018, le livret scolaire unique (LSU) sera déployé à toutes les séries du baccalauréat général et technologique, sur l'ensemble du territoire, la mission du pilotage des examens propose de voir avec le chef de projet Moa (Projet maîtrise d'ouvrage) en charge du LSU comment communiquer efficacement sur la question. Il apparaît en effet que malgré un examen minutieux du livret, les informations qui y figurent, peuvent ne pas refléter clairement le contexte difficile du candidat (ex : élève absent, ou élève non évaluable en raison d'absences). Il convient de préciser systématiquement si les absences sont justifiées pour raisons de santé par exemple afin de ne pas léser un candidat qui pourrait être pris pour un absentéiste.
10. Sur l'importance de vérifier que le candidat handicapé sait se servir du matériel attribué à l'épreuve, cela peut faire partie des recommandations qui seront relayées aux Dec pour refaire des rappels aux chefs de centre.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip), le 18 janvier 2018

1. S'agissant de la conservation des notes des candidats en situation de handicap aux examens de l'enseignement supérieur, la Dgesip confirme que seul l'article D. 613-26 du Code de l'éducation s'applique.
2. Par ailleurs, elle se concertera avec la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) sur l'opportunité de saisir l'inspection générale de l'éducation nationale (groupe des langues vivantes) pour avis sur la place de certaines langues vivantes à l'examen, compte tenu de la situation des candidats atteints de troubles sévères de dyslexie et de dysphasie.
6. Lier juridiquement les aménagements accordés durant l'année scolaire aux aménagements d'épreuves à l'examen avait été envisagé lors de l'élaboration du décret précité n° 2015-1051 du 25 août 2015, mais écarté car jugé illégal par la direction des affaires juridiques ; la loi de 2005 sur le handicap ne le permet pas.
8. La Dgesip se rapprochera de la Dgesco pour étudier la faisabilité d'instaurer pour le BTS le repérage sur les copies en cas d'adaptation du sujet ou de dispense d'un exercice.
11. Les calendriers des épreuves du BTS intègrent les étalements d'épreuves à compter de la session 2018, à l'instar du baccalauréat.

La réunion bisannuelle entre l'administration centrale et les divisions des examens et concours est l'occasion de faire le point sur l'ensemble des éléments du dossier relatif au handicap. Un nouvel échange interviendra lors de la prochaine réunion sur les autres recommandations soulevées par le médiateur, la Dgesip relayant alors ces préoccupations légitimes.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

2. La médiatrice approuve la saisine de l'IGEN – groupe des langues vivantes – et se tient à sa disposition pour illustrer, par des cas, les difficultés rencontrées.
6. Plus qu'un lien juridique formel, ce que la médiatrice préconise c'est une cohérence pédagogique systématique entre les aménagements d'études autorisés dans le cadre légal et les aménagements d'épreuves accordés dans le cadre des examens nationaux.
Il insiste sur l'inscription dès le PPS ou le Pap de ces aménagements aux examens de manière suffisamment anticipée.
11. La médiatrice se félicite de l'étalement des épreuves pour le BTS et de la sensibilisation des Dec pour les autres sujets.

Intervention durant le comité de suivi du 28 février 2018

Le Dgesco est frappé par le nombre croissant de recours sur les aménagements des épreuves d'examen, qui lui semble légitimement poser la question de la cohérence avec les aménagements obtenus durant la scolarité. La réforme du baccalauréat va amener inévitablement à traiter cette question du fait de la part plus importante du CCF à l'examen qui va conduire à prendre position dès le début du cursus sur l'ensemble des compensations demandées. Il insiste sur le respect des compétences des différents acteurs qui interviennent, soit dans le domaine médical, soit dans le domaine des procédures administratives, pour les aménagements de scolarité et d'examen. En revanche, la simultanéité et la cohérence entre ces décisions doivent prévaloir.

2. Les recommandations portant sur l'orientation post-bac et APB

ReMEDIA 16-09

Rendre plus transparent le fonctionnement d'APB dans l'orientation post-bac, notamment dans la marge laissée aux présidents d'université et aux recteurs quant à son paramétrage



LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE

1. 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 ;

Le recours à un algorithme dans les procédures d'orientation post-bac ne pose pas de difficulté en soi, bien au contraire. En effet, grâce à APB, l'étudiant dispose d'une procédure unique pour toutes ses admissions dans le supérieur. Mais l'algorithme doit être transparent pour tous et chacun doit disposer de l'information lui permettant de vérifier, s'il le souhaite, que les critères de ce dernier correspondent aux textes applicables qui sont la traduction des politiques publiques en cours ;

2. 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 dans APB, 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 ;

L'information délivrée aux usagers dans les établissements scolaires sur l'utilisation de l'outil doit être couplée avec une formation sur son fonctionnement et un accompagnement à la saisie des vœux. 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 ;

3. de mettre en concordance les guides APB nationaux et académiques en alertant dans le guide national sur l'existence possible de spécificités territoriales qui doivent être également recensées dans les guides académiques « orientation post-bac ». S'il est admis que la question de l'orientation post-bac se pose différemment sur le territoire national, entre la province et l'île de France mais aussi à l'intérieur des régions, l'information doit être claire à cet égard.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip), le 7 février 2018

1. Le projet Orientation et réussite des étudiants et la réglementation associée visent à encadrer juridiquement la plateforme Parcoursup.
2. Conformément à la législation en vigueur et dans le strict respect de celle-ci, l'outil d'affectation et l'outil d'aide à la décision de Parcoursup seront rendus publics au cours de la campagne 2018, dès leur déploiement, permettant d'améliorer la compréhension du système par les usagers et contribuer ainsi à la légitimité de Parcoursup.

L'ouverture de Parcoursup s'accompagne d'une campagne de communication concernant les offres de 1 300 formations d'enseignement supérieur présentes sur Parcoursup mais aussi des principes organisant la procédure Parcoursup, à destination des candidats, des établissements d'enseignement secondaire, des établissements d'enseignement supérieur et des services académiques d'information et d'orientation.

Les informations sont mises à jour tout le long de la procédure Parcoursup avec des mécanismes d'alerte sur fil info ou via l'application Parcoursup.

3. Les guides candidats n'existent plus dans Parcoursup car ils étaient peu utilisés par les usagers. En revanche, le site Parcoursup a été conçu de manière à rendre accessible et conviviale toute l'information utile sur Parcoursup. Les cas de spécificités territoriales font l'objet de fiches d'information, disponibles sur Parcoursup et sur Éduscol. C'est ainsi le cas pour la fiche 10 « Formuler un vœu Paces IDF » et pour la fiche 19 « Secteur géographique – principes et application ».

ReMEDIA 16-10 Améliorer l'outil APB



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

1. de supprimer dans APB la réponse normée « Non mais » offerte aux usagers, compte tenu des risques qu'elle leur fait courir et bien que le médiateur soit conscient de l'intérêt de cette réponse dans la gestion des listes d'attente par filière ;
2. d'intégrer dans APB de nouvelles formations pour tendre à l'exhaustivité.

Actuellement, des formations paramédicales et sociales, des écoles de commerce et d'ingénieurs, des écoles d'arts, les instituts d'études politiques et l'université Paris-Dauphine ne souhaitent pas être intégrés dans le portail APB. Plus le nombre de filières intégrées et gérées dans APB sera important, plus la gestion des listes d'attente dans APB sera facilitée ;

3. de mettre à l'étude l'obligation de saisir dans APB les candidats retenus par des formations non introduites dans la plateforme en amenant 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, soit avant le 30 juin.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip), le 7 février 2018

En l'état actuel du projet de loi Orientation et réussite des étudiants et de la réglementation associée,

1. la réponse normée « Non mais » offerte aux usagers n'est pas prévue pour les formations non sélectives (licence), lorsque le nombre de vœux reçus est inférieur au nombre de places disponibles, l'établissement peut répondre : « oui » (proposition d'admission) ou « oui si » (proposition d'admission). Si la décision est « oui-si », cela signifie que l'établissement conditionne l'inscription à l'acceptation par le candidat de suivre un parcours de formation personnalisé (stage de remise à niveau, cursus adapté, etc.) pour se renforcer dans les compétences attendues et être accompagné vers la réussite.

Lorsque le nombre de vœux reçus est supérieur au nombre de places disponibles dans un établissement, les vœux des candidats sont ordonnés après que les dossiers de chacun ont été étudiés pour vérifier leur adéquation avec la formation demandée. L'établissement peut donc répondre « oui » (proposition d'admission), « oui, si » (proposition d'admission), « en attente d'une place ».

Pour les formations sélectives (CPGE, BTS, DUT, écoles, etc.), un établissement peut répondre « oui » (proposition d'admission), « en attente d'une place » ou « non » ;

2. les formations de premier cycle d'enseignement supérieur dispensées par un établissement public, celles dispensées par un établissement d'enseignement supérieur privé d'intérêt général et toutes les formations conduisant à la délivrance d'un diplôme national de l'enseignement supérieur ou d'un titre ou diplôme de l'enseignement supérieur délivré au nom de l'État dans les conditions prévues à l'article L.335-6 du Code de l'éducation, devront intégrer Parcoursup d'ici au 1^{er} janvier 2019.

En revanche, Parcoursup n'a pas vocation à intégrer toutes les formations d'enseignement supérieur existantes ;

3. il est prévu que les candidats, confirmant une inscription à une formation d'enseignement supérieur non reprise dans Parcoursup, se désistent de tous leurs vœux d'orientation en cours sur Parcoursup. Un certificat de désinscription Parcoursup sera nécessaire pour valider l'inscription à la formation d'enseignement supérieur non reprise dans Parcoursup. Pour les candidats n'ayant pas effectué de vœu dans Parcoursup, une attestation sur l'honneur sera demandée par les formations d'enseignement supérieur non intégrées dans Parcoursup.

ReMEDIA 16-11

Mettre en adéquation l'environnement d'APB avec les thématiques de l'orientation active



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

1. d'améliorer la prise en compte dans les trois guides APB nationaux du candidat des politiques publiques volontaristes d'orientation ;
2. de réserver des heures du dispositif d'accompagnement personnalisé en classe de terminale quelques jours avant la fin de la période consacrée à la saisie des vœux dans APB pour consolider l'adéquation vœux/profil de l'élève ;
3. d'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. À ces missions seront associés des temps de formation à l'orientation et à l'actualisation des connaissances concernant APB ;
4. d'étendre à toutes les académies les expérimentations des Saio qui visent à analyser les données d'APB pour s'en servir comme outils de pilotage des politiques publiques d'orientation en pointant les situations atypiques et en incitant leur correction dans les établissements.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip) le 7 février 2018

1. Parcoursup ne propose plus de guide à destination des candidats (Cf. ReMEDIA 16-09).
2. Au-delà d'un changement radical d'outil informatique, l'ambition de Parcoursup est d'assurer une politique d'aide à l'orientation beaucoup plus forte, individualisée et pertinente au profit des lycéens.

Cette ambition repose sur deux piliers :

- un second professeur principal ;
- les semaines de l'orientation.

Les chefs d'établissement secondaire ont été invités à nommer un second professeur principal dans les classes de terminale dès le mois de décembre 2017. Les deux professeurs principaux ont pour mission d'assurer un suivi plus individualisé de groupes restreints de lycéens, de les guider dans l'élaboration de leur projet d'orientation, notamment en les conseillant et en suivant leurs démarches, en préparant avec eux les deux semaines de l'orientation, en leur fournissant des informations et des ressources, en les accompagnant dans leurs prises de contact, leur participation aux journées portes ouvertes au cours de l'année scolaire avec l'appui des PsyEN.

Les professeurs principaux exercent les activités de coordination et de suivi des élèves. Ils accompagnent les lycéens au cours de l'année dans la conception de leur projet d'orientation et leur indiquent les progrès éventuels attendus au regard des informations qu'ils ont obtenues de la part des autres membres de l'équipe pédagogique. Ils recensent les intentions d'orientation des élèves en vue de préparer le premier conseil de classe.

Sur cette base, les deux professeurs principaux seront en mesure de recevoir plus facilement les familles. Celles-ci, mieux informées, échangent de manière régulière avec les équipes éducatives. Les professeurs principaux présentent et explicitent les nouvelles procédures et le fonctionnement de Parcoursup.

À cette fin, des formations académiques sont prévues pour eux, notamment le parcours de formation disponible sur Éduscol, « m@gistère ».

Après que les élèves ont saisi leurs vœux, les professeurs principaux coordonnent la rédaction des fiches Avenir et préparent, en vue du deuxième conseil de classe, une synthèse des vœux de chaque élève. En tant que de besoin, les chefs d'établissement pourront également choisir de confier des missions de tutorat à des professeurs ou des conseillers principaux d'éducation (CPE). Les tuteurs accompagneront un groupe restreint d'élèves dans l'élaboration de leur projet d'orientation tout au long de l'année scolaire.

Les semaines de l'orientation doivent permettre à chaque lycéen de préciser son projet d'avenir. Les actions doivent contribuer à ouvrir la réflexion des élèves sur des perspectives de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle.

La première semaine de l'orientation est un temps consacré à l'exploration et à la réflexion. Ce premier temps fort se situe en amont du premier conseil de classe et doit aider les lycéens à préciser leur projet d'avenir. L'objectif principal est de les informer sur les métiers et les études à entreprendre pour y accéder.

La seconde semaine de l'orientation est un temps pour déterminer ses vœux de poursuite d'études post-baccalauréat. Ce dernier temps fort a lieu avant la fin de saisie des vœux pour la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur et la tenue du deuxième conseil de classe. L'objectif est de permettre aux élèves de classe de terminale de faire des choix de poursuite d'études réfléchis et éclairés.

En 2018, les semaines de l'orientation concernent essentiellement les lycéens en classe de terminale. Toutefois, c'est, à terme, trois années d'accompagnement et d'information progressive qui sont prévues et dont bénéficieront tous les lycéens.

ReMEDIA 16-12

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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- de positionner l'indication de la rubrique « Contact » en première page de tous les guides APB, flyer et fascicules existants ;
- d'officialiser et organiser un accueil personnalisé des usagers sans admission ou qui croyaient à tort en avoir une, dans toutes les académies et les universités (services centraux) du 19 juillet (soit à la fin des 3 phases de proposition d'admission de la procédure normale d'APB) jusqu'à la fin du mois d'août afin de les accompagner. Les modalités de cet accueil devraient être indiquées dans la plateforme APB et notamment dans la rubrique « Contact » d'APB. Afin d'éviter la « pêche » aux informations, l'interlocuteur à contacter pour débloquer la situation doit être clairement identifié par typologie d'utilisateur : réorientation interne ou externe, primo-entrant sans admission, etc. ;

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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- de clarifier la procédure « APB » pour les étudiants en réorientation interne ou externe ;
- de modifier les pratiques actuelles en matière de sursréservation en limitant le paramétrage dans APB du nombre de candidats pouvant être retenus dans une filière, compte tenu des contraintes pédagogiques et de la nécessaire application des règles de sécurité pour l'accueil des usagers ;
- de rappeler aux chefs d'établissement la nécessité d'anticiper l'accueil des redoublants de deuxième année de BTS.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip) le 7 février 2018

1. L'indication de la rubrique « Contact » figure en première page du site public « Parcoursup » et est accessible directement, à chaque page. Il n'existe plus de guide Parcoursup.

Pour les candidats n'ayant aucune proposition d'admission, une commission pilotée par le recteur va étudier le profil du bachelier lors de la phase complémentaire. Cette commission proposera aux candidats d'autres formations si possible similaires à leurs choix initiaux et qu'ils n'avaient peut-être pas identifiées.

Dans le projet de loi Orientation et réussite des étudiants, la procédure Parcoursup ne concerne pas les étudiants redoublants. En revanche, s'ils souhaitent se réorienter sur une autre formation, ils passent par la plateforme, y compris lorsqu'il s'agit d'une réorientation en interne à leur établissement.

Le passage par Parcoursup des réorientés n'exclut pas l'accompagnement des étudiants par leur établissement. Les réorientés seront traités comme des lycéens. La cohérence entre le projet du candidat et les caractéristiques de la formation envisagée sera prise en compte lors de l'examen de la candidature. Si les réorientés ont été accompagnés par un service chargé de l'orientation durant l'année universitaire 2017-2018, ils pourront joindre sur Parcoursup une attestation de suivi de projet de réorientation qui sera à renseigner par ce service ou tout autre document valant attestation.

2. La pratique de sursréservation dans APB n'est pas prévue dans Parcoursup.

Cf ReMEDIA 16-06

« Bien préparer l'orientation et l'insertion professionnelle »



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- s'agissant de la procédure APB, à la lumière des pratiques observées dans certaines académies, de prioriser, sur avis médical, pour l'établissement d'enseignement supérieur localisé près de son domicile ou du lieu où il est suivi au niveau médical, un élève en situation de handicap ayant un problème d'accessibilité ou un besoin de proximité d'établissement, pour l'aider à réussir son parcours de formation ;

Cela pourrait le cas échéant être décliné de la manière suivante :

- par un recensement des élèves qui ne sont pas en mesure de poursuivre leurs études supérieures sans aménagement particulier ; ce recensement serait effectué en terminale dès le mois de décembre, avant l'ouverture d'APB ;
- par un dossier de demande d'admission, étudié par une commission médicale académique à laquelle pourraient participer un médecin de l'éducation nationale, l'enseignant référent, un conseiller d'orientation psychologue. Cette commission prononcerait début juin, soit à la fin de la procédure de classement des choix de formation dans APB, des priorités d'admission pour chaque dossier en fonction des vœux de l'élève. Cette prise en compte particulière ne correspondrait pas nécessairement à l'un de ses premiers vœux.

Position de la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle(Dgesip) le 7 février 2018

Le projet de loi Orientation et réussite des étudiants, ne prévoit pas de procédure spécifique sur Parcoursup pour les candidats en situation de handicap. Les candidats en situation de handicap suivent la même procédure que tous les autres candidats ; ils ne bénéficient pas de commission dédiée même si la procédure de révision leur est ouverte, à l'instar de tous les candidats.

Par contre, les candidats en situation de handicap sont incités dès la phase des vœux puis lors de la phase d'inscription à se rapprocher des services des étudiants en situation de handicap ou les services de santé des formations d'enseignement supérieur pour être informés sur les modalités d'accueil (les contacts nécessaires sont disponibles sur les portails des établissements et sur le site handiU, pour toutes les universités).

De même, ils sont incités à se rapprocher des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) pour obtenir des renseignements sur les dispositifs existants sur le lieu de la formation concernant le logement ou le transport ou les aides pour les actes essentiels de la vie quotidienne.

Une fiche de liaison située en annexe 6 du guide d'accompagnement de l'étudiant handicapé est utilisée lorsque l'établissement demandé se situe dans une académie différente de celle où se trouve l'établissement actuellement fréquenté ou que cette fiche n'a pas été établie et communiquée à l'établissement d'enseignement supérieur visé par l'intermédiaire des dispositifs d'enseignement scolaire.

Ces informations sont reprises sur le site public de Parcoursup.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

La médiatrice a tout à fait conscience du caractère inédit du traitement de ses recommandations concernant APB. C'est en effet la première fois qu'un domaine connaît une évolution aussi profonde entre l'émission des recommandations et leur premier examen par les autorités ministérielles. Par ailleurs, le nouveau dispositif n'est pas encore stabilisé puisqu'à la date de ce jour le projet de loi vient juste d'être voté et qu'il reste à connaître une partie des textes d'application.

Bien que la médiatrice ait pour mission d'analyser le présent ou le passé immédiat à travers les réclamations reçues, elle peut toutefois s'autoriser à mettre en regard le nouveau dispositif Parcoursup avec les recommandations qu'elle avait faites l'an passé sur APB.

De nombreux points positifs semblent acquis qui se dégagent de la réponse de la Dgesip :

- un cadre juridique désormais assuré par la loi et ses textes d'application ;
- une réintroduction visible de l'humain dans le processus de traitement des demandes : un examen individualisé des candidatures ;
- un effort d'information permanente et constamment mise à jour ;
- une cohérence rétablie grâce à la suppression des différents niveaux d'élaboration des guides destinés aux élèves ;
- l'annonce d'une extension du champ couvert par l'application à de nouvelles formations dès le 1^{er} janvier 2019. Néanmoins, la version définitive de la loi permet des dérogations jusqu'en 2020 sur demande expresse motivée des établissements concernés et dans des circonstances particulières. Les critères retenus dans ce cadre ne sont pas encore connus ;
- le pouvoir d'appréciation donné au recteur pour la prise en compte des situations particulières liées au handicap ou à la santé ou à la situation de famille du candidat pour l'admission post-bac (amendement n° AC126 présenté par Gabriel Attal) repris par le Sénat et le gouvernement puis adopté par la CMP et voté définitivement ;
- un meilleur encadrement des élèves de lycée grâce à la nomination d'un second professeur principal et l'instauration des semaines de l'orientation.

La médiatrice a toutefois relevé un certain nombre de points qui demanderont une vigilance particulière :

- si la volonté de transparence par rapport à la plateforme est affirmée, l'amendement gouvernemental au projet de loi qui vient d'être voté demande à être explicité. Le texte en effet dispose que : « *afin de garantir la nécessaire protection du secret des délibérations des équipes pédagogiques chargées de l'examen des candidatures présentées dans le cadre de la procédure nationale de préinscription prévue au deuxième alinéa, les obligations résultant*

des articles L. 311-3-1 et L. 312-1-3 du Code des relations entre le public et l'administration sont réputées satisfaites dès lors que les candidats sont informés de la possibilité d'obtenir, s'ils en font la demande, la communication des informations relatives aux critères et modalités d'examen de leurs candidatures ainsi que les motifs pédagogiques qui justifient la décision prise ».

La médiatrice suggère que soit clairement rappelé que la volonté du législateur a été ici de trouver un équilibre entre deux principes qui ne doivent pas être opposés : d'une part le respect du secret des délibérations, d'autre part la possibilité pour chaque candidat d'obtenir des informations individualisées concernant les critères d'examen de sa candidature, dès lors qu'il en fait la demande. L'information communiquée ne peut ainsi se limiter à l'envoi de la copie des attendus nationaux ou locaux. Elle doit permettre à l'étudiant de comprendre le processus par lequel a été prise la décision individuelle le concernant (critères et outils d'aide à la décision, qu'il s'agisse de l'admission ou des propositions de parcours personnalisés ou d'accompagnement pédagogique). De cette manière, les nouvelles dispositions constituent un simple aménagement de celles posées par le Code des relations entre le public et l'administration (alinéa 2 de l'article L. 311-3-1 : « *sous réserve de l'application du 2° de l'article L. 311-5, une décision individuelle prise sur le fondement d'un traitement algorithmique comporte une mention explicite en informant l'intéressé. Les règles définissant ce traitement ainsi que les principales caractéristiques de la sa mise en œuvre sont communiquées par l'administration à l'intéressé s'il en fait la demande* ».)

- le calendrier de la procédure étant particulièrement contraint, il ne semble pas assuré que tous les établissements soient à même de rendre leur réponse simultanément le 23 mai. Si tel était le cas, les candidats pourraient être en difficulté quant aux choix à opérer ne disposant que d'une information partielle;
- dans l'hypothèse où le jeune n'arriverait pas à obtenir un de ses vœux, une commission présidée par le recteur devra proposer au nouveau bachelier une formation. Il faudra veiller à ce que cette proposition soit clairement motivée pour éviter toute contestation. La question qui peut être posée est celle du pouvoir réel du recteur chancelier d'imposer sa décision aux universités dans ce nouveau contexte, sachant que la loi dispose que : « *c'est l'autorité académique qui propose aux candidats auxquels aucune proposition d'admission n'a été faite dans la plateforme Parcoursup une inscription dans une formation. Cette proposition fait l'objet d'un dialogue préalable avec le candidat et le président ou le directeur de l'établissement concerné au cours duquel ce dernier peut proposer au candidat une inscription dans une autre formation de son établissement.* »
- de même, la prise en compte par le nouvel outil « Parcoursup » des étudiants en réorientation - qui ne pourront pas bénéficier de la nouvelle « fiche Avenir » instaurée pour les néo-bacheliers - doit être précisée pour assurer une égalité de traitement. Il en va de même pour les candidats venant de l'étranger.

Interventions durant le comité de suivi du 28 février 2018

La médiation rappelle qu'en ce qui concerne la thématique de « l'orientation post-bac et APB » abordée dans le rapport 2016, la plupart des difficultés recensées ont été résolues lors de la campagne APB 2017. De même, l'essentiel des recommandations du rapport 2016 ont été prises en compte dans le projet de loi relatif à l'orientation et à la réussite des étudiants :

- examen individualisé des candidatures formulées dans Parcoursup ;
- possibilité d'un traitement particulier par le recteur des situations familiales, de santé et de handicap des candidats ;
- affirmation d'un lien fort entre l'orientation active préparée dans le second degré et l'admission post-bac ;
- consécration du rôle du recteur pour aider les candidats à trouver une place dans l'enseignement supérieur ;
- renforcement de la préparation à l'orientation dans le second degré et de la formation des usagers et des équipes éducatives en charge de l'orientation ;
- intégration de toutes les formations dans Parcoursup.

Il n'est donc pas question de revenir dans ce cadre sur toutes les recommandations émises pour APB en 2016 compte tenu de la mise en place de la réforme d'accès à l'enseignement supérieur en cours.

Pour autant, sans présager de la nature des saisines que la médiation aura à traiter lors de la campagne d'admission post-bac 2018, la médiation restera vigilante sur les points suivants qui correspondent à certains motifs de saisines que le médiateur avait eu à examiner en 2016 :

- nature des réponses qui seront transmises aux candidats qui en feront la demande relatives aux critères utilisés pour le classement de leurs vœux - notamment sur des filières en tension ;
- marge de manœuvre laissée au recteur pour aider les candidats restés sans proposition ;
- traitement égalitaire des étudiants en réorientation qui ne disposeront pas de la « fiche avenir » par rapport aux néo bacheliers ;
- possibilité pour chaque candidat de disposer de façon concomitante de l'ensemble des réponses portées par l'enseignement supérieur sur leurs différents vœux pour leur permettre de choisir en connaissance de cause la meilleure orientation possible relativement à leurs souhaits.

L'adjoint de la Dgesip partage la position de la médiation sur la mise en place d'un nouveau système qui prend en compte pour une large part les recommandations émises par le médiateur en 2017. Il rappelle que des moyens ont été donnés pour appuyer le rôle du recteur à l'égard des candidats qui rencontreraient des difficultés pour trouver une admission dans l'enseignement supérieur. De même, il confirme le traitement par Parcoursup des étudiants en réorientation. Enfin, l'adjoint de la Dgesip portera une attention particulière à la mise en œuvre de ces nombreuses recommandations sur l'année en cours.

Le directeur adjoint du cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation tient à préciser que l'essence de la nouvelle plateforme Parcoursup est de donner des réponses aux vœux des candidats au fil de l'eau. En effet, à partir du moment où un candidat aura obtenu deux réponses favorables d'admission, il devra opter pour une proposition d'admission pour libérer la place sur le vœu non retenu. Néanmoins, il gardera la possibilité d'attendre des réponses sur ses autres vœux, tout en conservant la place obtenue précédemment. Par ailleurs, il tient à souligner que les étudiants en réorientation qui ne disposent effectivement pas de la « fiche avenir » dans la plateforme pourront faire valoir les résultats qu'ils ont obtenus dans l'enseignement supérieur, voire dans le second degré (anciens bulletins scolaires). Il sera très attentif à la manière dont se passera l'inscription pour les élèves en situation de handicap. Enfin, les recteurs seront accompagnés par le ministère pour accomplir la mission qui leur a été confiée par le nouveau projet de loi.

3. Les recommandations portant sur la procédure d'inscription aux examens

ReMEDIA 16-13

Simplifier l'inscription aux examens et mieux informer les candidats

L'inscription à la quasi-totalité des examens se fait en deux temps : pré-inscription par internet et confirmation d'inscription par retour, par voie postale ou télématique, de documents divers selon le diplôme et d'un formulaire de confirmation que le candidat est invité à signer.

Le premier conseil à donner à quiconque s'engage à passer un examen est d'être très attentif au respect des consignes données pour l'inscription quant aux délais, la catégorie de l'examen et la liste des pièces à transmettre.

Or, si les candidats inscrits aux examens sous statut scolaire sont bien informés de ces contraintes car aidés et encadrés par leur établissement, ce n'est pas le cas des candidats dits « individuels » ou appelés encore « candidats libres ». De plus, la plupart du temps, ces candidats mènent de front activité professionnelle, formation professionnelle, responsabilités familiales. Souvent éloignés du système éducatif traditionnel, ils ont plus de mal à se concentrer sur la procédure d'inscription à l'examen.

Ils peuvent considérer, dès la pré-inscription, que leur inscription est définitive surtout lorsqu'ils reçoivent, à l'issue de la première phase, un récapitulatif d'inscription avec un numéro et la liste des épreuves auxquelles ils sont inscrits ou dispensés en fonction de leur situation personnelle.

S'ils omettent la phase de confirmation, ils voient leur participation à la session d'examen annulée. Sont particulièrement touchés par ce problème les candidats au CAP. Le médiateur a été fréquemment saisi à la session 2017 par des candidates au CAP petite enfance qui se retrouvaient sans pouvoir se présenter à l'examen ce qui accentuait leur précarité.



1. dans le cadre de la simplification préconisée par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et, à l'instar de ce qu'il a pu obtenir en 2009 pour les concours de recrutement, de réunifier la procédure d'inscription en supprimant la phase de confirmation ou, du moins, en lui ôtant son caractère impératif. La première inscription, si elle est recevable, serait définitive et les pièces à transmettre viendraient ensuite compléter le dossier (certificat de stage, mémoire, etc.).

Dans le cas où cette recommandation ne serait pas retenue, d'apporter des améliorations :

- en donnant une information lisible en première page de la préinscription à l'examen sur la nature du document reçu : son titre devrait bien faire apparaître qu'il ne s'agit que d'une préinscription et non d'une inscription,
 - en communiquant en caractères gras et de taille conséquente, sur le recto et le verso du document de préinscription, sur la date limite à laquelle le document de confirmation d'inscription doit être retourné au service compétent pour valoir inscription définitive à l'examen ;
2. d'alerter, par tous moyens, les candidats qui se seraient préinscrits à un examen mais n'auraient pas envoyé leur confirmation d'inscription dans les délais, et permettre ainsi le rattrapage de cette erreur en laissant une marge raisonnable pour finaliser l'inscription : un courriel ou un courrier ou un SMS d'alerte devrait systématiquement être envoyé aux candidats n'ayant pas répondu aux obligations, leur laissant quelques jours supplémentaires pour réparer l'oubli avant l'annulation pure et simple de leur candidature.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) le 12 janvier 2018

1. La proposition de réunifier la procédure d'inscription en supprimant la procédure de confirmation ou en lui ôtant son caractère impératif est complexe à mettre en œuvre. En effet, il apparaît qu'entre la première phase de préinscription et la phase de confirmation effective, les académies constatent une baisse significative du nombre de candidats. De très nombreux candidats se désistent d'ores et déjà et abandonnent volontairement leur démarche. Une prise en compte des effectifs à l'étape de la préinscription (qui deviendrait inscription définitive) mettrait à mal l'organisation en ne permettant pas de travailler le plus tôt possible en prenant en compte la réalité du nombre d'inscrits. Au contraire des concours, les examens ne peuvent pas se permettre de pratiquer la technique du *surbooking*.

L'application nationale Inscinet détaille clairement, dès la première page, les différentes étapes de l'inscription. Des documents annexes sont également joints par les académies pour expliciter le déroulement des opérations.

2. Les candidats qui ne renvoient pas leur confirmation reçoivent une lettre de relance leur accordant un délai de retour ultime (par mail ou par courrier selon les académies).

Sans réponse, une lettre d'annulation leur est adressée. Globalement, une tolérance est appliquée jusqu'à fin janvier la plupart du temps.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

Les arguments développés par la Dgesco sont très proches de ceux qu'il y a près de dix années la DGRH mettait en avant pour refuser l'unicité de la procédure d'inscription au concours de recrutement. Pourtant, à partir de 2009, la confirmation d'inscription pour les concours a été supprimée sans que leur organisation en ait souffert. Pourquoi n'en irait-il pas de même pour les examens en anticipant sur un taux d'évaporation entre l'inscription et la présence effective ?

En attendant, l'information des candidats devrait être améliorée en rebaptisant le document de la première phase de « préinscription » et celui de la seconde « d'inscription définitive » et ces documents devraient être aisément trouvables sur Internet par des candidats qui ne les auraient pas reçus.

Pour s'assurer que le public fragile des candidats libres des CAP ne manque pas la date de retour de la confirmation, il faudrait garantir un délai de deux semaines entre le rappel effectué par le service des examens et la date limite de réponse du candidat. On pourrait même y ajouter la possibilité de faire un recours dans les dix jours, suite à la réception de la lettre d'annulation de l'inscription.

Interventions durant le comité de suivi du 28 février 2018

Le Dgesco indique que ce sujet retient toute son attention, même si on pourrait considérer que cette procédure en deux temps permet de maintenir le lien avec les candidats isolés. Une meilleure connaissance de ce public s'impose notamment quant à son évaporation jusqu'à l'évaluation finale.

Le secrétaire général adjoint préconise un travail commun ministère-Siec sur les procédures qu'il applique, en y associant la médiation.

La médiatrice revient sur l'actualité de l'année 2018 qui fait apparaître un nombre de refus d'inscription à peu près équivalent à celui de 2017, concentré essentiellement sur les CAP petite enfance au Siec. Il s'agit en majorité de candidates libres, souvent en grande difficulté sociale, très éloignées de la culture administrative et numérique, et pour lesquelles la certification constitue un enjeu majeur, notamment d'employabilité. Le Siec a identifié, pour la session 2018, près de 200 recours sur ce sujet précis. Il n'a donné une suite favorable qu'à une quinzaine de demandes. La médiatrice insiste pour qu'un traitement immédiatement favorable soit réservé à l'ensemble des dossiers dont l'insistance à faire un recours manifeste bien la volonté de participer à l'examen et équivaut bien, selon elle, à une confirmation d'inscription.

4. Les recommandations portant sur les jurys de validation des acquis de l'expérience

ReMEDIA 16-14

Garantir une bonne fréquence de réunion des jurys de VAE

La loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale, dans ses articles 133 et suivants, a installé, dans le paysage, un autre mode d'accès aux diplômes professionnels (CAP, baccalauréat professionnel, BTS, etc.) qui ne passe pas par la formation et la passation d'examens mais se fait par la voie des acquis de l'expérience. Toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valoir son expérience, notamment professionnelle. Cette validation est effectuée par un jury dont la composition garantit une présence significative de représentants qualifiés des professions concernées.

Dans la circulaire Dgesco-DES n° 2003-127 du 1^{er} août 2003 publiée au B.O. n° 32 du 4 septembre 2003 en application de la loi du 17 janvier 2002, il a été mentionné qu'afin de permettre une périodicité qui réponde aux attentes d'un public d'adultes, des réunions du jury consacrées à la VAE auraient lieu au moins deux fois par an.

Or, ces dernières années, le médiateur a été saisi par des candidats qui, après avoir finalisé leur dossier de VAE, ont appris que le jury qui devait être mis en place était annulé ou qu'aucun jury n'était prévu avant plusieurs mois.

Il ressort des témoignages des réclamants les éléments suivants :

- l'importance qu'il y a, pour eux, de se présenter devant le jury afin de pouvoir mener à bien leur activité professionnelle ou poursuivre leurs études dès la rentrée scolaire ou universitaire suivante ;
- le fait qu'ils n'ont pas été prévenus de l'annulation de la session ;
- le coût d'une telle procédure, d'autant qu'ils vont devoir continuer à payer un accompagnateur agréé VAE ;
- l'investissement important en temps que cela représente ;
- l'absence d'aide apportée pour la plupart d'entre eux pour trouver un lieu où se réunit un jury ;
- un possible rejet du dossier une fois le jury trouvé pour des questions de calendrier.

En face, les services d'examens répondent en mettant en avant les contraintes organisationnelles et financières liées à la masse des examens et concours, parfois nationaux, qui leur sont confiés.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- de mettre en place un site Internet tenu à jour, qui rassemblerait les offres de jurys de VAE par examen et spécialité sur l'ensemble du territoire avec un calendrier très précis (comportant la date et le lieu), de façon à permettre à chaque candidat intéressé de s'inscrire;
- de réguler l'offre de jurys pour assurer les deux sessions prévues par la circulaire du 1^{er} août 2003 de tous les examens et spécialités, et de veiller à répartir de manière équilibrée sur le territoire les jurys afin de limiter au mieux les coûts de déplacement et d'hébergement que pourra être amené à supporter le candidat.

Position de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) le 12 janvier 2018

I-VAE permettra de répondre à cette nécessité en termes de besoin d'organisation de jurys de VAE selon les flux de candidats par diplôme. Mais cette organisation n'est pas, à ce jour, nationale puisque seules 24 académies utilisent I-VAE.

Nous faisons le choix d'une nouvelle organisation territoriale des jurys en fonction des flux de candidats/diplôme en systématisant la dématérialisation du dossier de VAE et l'entretien avec le jury à distance. Objectif 2018 : 0 papier et 0 déplacement.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

La médiatrice souhaiterait des explications complémentaires pour comprendre la nouvelle organisation des examens de VAE. S'agit-il de supprimer tout examen en présentiel ?

Interventions durant le comité de suivi du 28 février 2018

La médiatrice se dit satisfaite des efforts faits par la Dgesco pour faciliter l'accès des candidats à des sessions d'épreuves plus fréquentes, même si toutes les académies n'y participent pas encore.

Le Dgesco rappelle que l'audition des candidats n'est pas obligatoire même si elle est actuellement généralisée. La politique du ministère consiste à organiser le plus possible une interrogation à distance des candidats.

5. Les recommandations portant sur les conditions de détachement des personnels enseignants dans les établissements d'enseignement français à l'étranger

ReMEDIA 16-15

Assouplir les conditions de détachement des personnels enseignants des premier et second degrés dans le réseau des établissements d'enseignement français à l'étranger pour rapprochement de conjoints

Position de la direction générale des ressources humaine (DGRH) le 1^{er} février 2018

La médiatrice recommande que les demandes de détachement pour rapprochement de conjoints, des personnels enseignants stagiaires, ex-recrutés locaux dans le réseau des établissements d'enseignement français à l'étranger, soient autorisées à l'issue de la titularisation. La médiatrice propose que la demande de détachement puisse être déposée pendant l'année de stage. Dans l'hypothèse où la validation du stage ne serait pas confirmée (prolongation, report, redoublement ou licenciement), la procédure ne pourrait aller à son terme.

Depuis quelques années, la DGRH est confrontée à des difficultés pour détacher des enseignants, notamment du premier degré à l'étranger : la raréfaction de la ressource enseignante sur le territoire national rend plus difficile l'obtention d'avis favorables au départ d'agents de la part des recteurs et des IA-Dasen.

C'est dans ce contexte que se pose la problématique du détachement des néo-titulaires.

Si, par le passé, des dérogations avaient été négociées entre la DGRH et l'opérateur public l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) afin de permettre le détachement des néo-titulaires ayant leur conjoint sur place, depuis 2014, la note de service ministérielle annuelle relative au recrutement et au détachement des personnels titulaires de l'éducation nationale candidats à un poste dans une école ou un établissement du réseau de l'enseignement français à l'étranger impose que les candidats justifient d'au moins deux années de services effectifs en tant que titulaire dans le corps pour lequel le détachement est sollicité.

Réactions ou questionnements de la médiatrice à la date du 21 février 2018

Dans une approche résolument interministérielle, la médiatrice considère que le système éducatif français n'est pas exclusivement métropolitain mais s'étend potentiellement sur tous les continents grâce à un réseau piloté par le ministère des Affaires étrangères.

À l'exception des recrutements locaux, ces établissements ne sont pas dotés d'une procédure propre de recrutement de leurs enseignants (ce qui paraît préférable). C'est donc dans le vivier de l'éducation nationale qu'ils viennent puiser naturellement et il conviendrait d'éviter de tarir ce flux. C'est pourquoi la médiatrice maintient sa recommandation et demande une évolution de la rédaction de la note de service ministérielle annuelle relative au recrutement et au détachement des personnels titulaires de l'éducation nationale, candidats à un poste dans un établissement du réseau de l'enseignement français à l'étranger.

Interventions durant le comité de suivi du 28 février 2018

La médiatrice rappelle que, chaque année, principalement des femmes ex-recrutées locales, qui ont fait l'effort de passer le concours et de venir effectuer leur stage en métropole, se voient refuser la possibilité de demander, pendant les deux années qui suivent leur titularisation, un détachement pour rejoindre leur famille restée à l'étranger. Elle comprend bien les contraintes des recteurs mais, dans la réalité, ces enseignantes n'occuperont pas le poste qu'on leur assigne en France (elles préféreront être placées en disponibilité ou démissionneront). Elle note, par ailleurs, que ces cas sont très peu nombreux et ne viendraient en aucun cas, si une réponse favorable leur était apportée, remettre en cause l'équilibre général recherché.

Le DGRH, en l'attente d'une réforme complète du dispositif d'enseignement à l'étranger actuellement à l'étude au niveau interministériel, ne souhaite pas revenir sur les dispositions de la note de service imposant deux années d'exercice en France, après le stage. Il s'agit, en effet, d'assurer une prise en charge des débuts de carrière avec la présence d'un tuteur pour construire un parcours professionnel garantissant la qualité des apprentissages pédagogiques.

Pour le Dgesc, il convient de prendre en compte la grande diversité des liens avec l'AEFE et ses établissements. Il appuie l'idée d'un renforcement des partenariats avec le réseau des établissements français à l'étranger.

La médiatrice indique que les dossiers à traiter concernent des enseignantes expérimentées qui, après plusieurs années d'exercice dans le réseau français à l'étranger, ont été incitées par leur hiérarchie ou l'inspection à se présenter aux concours. Il ne s'agit donc pas de débuts de carrière mais de personnes chargées de famille pour lesquelles il conviendrait d'appliquer le principe du rapprochement de conjoint (article 60 du statut général des fonctionnaires).

Le DGRH accepte d'examiner, au cas par cas, ces situations particulières.



QUATRIÈME PARTIE

L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

1. Les réclamations reçues

Durant l'année 2017, les médiateurs, pour l'ensemble du réseau, ont traité plus de 14 000 saisines – dont 12 984 reçues en 2017, et 1 166 qui n'avaient pas été clôturées en 2016.

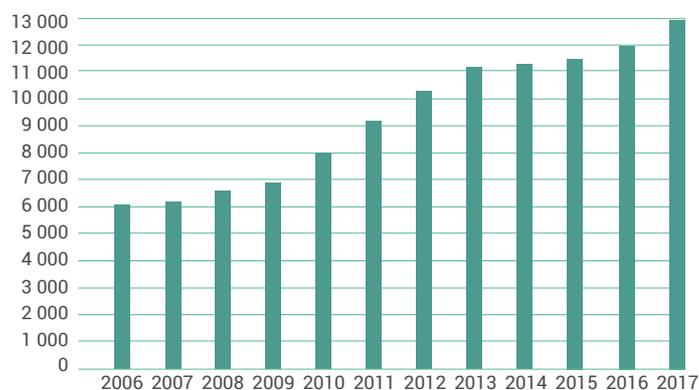
91 % des dossiers ont été clôturés au cours de l'année. Au 31 décembre 2017, 3 % des dossiers étaient restés en attente d'une réponse de l'administration. Enfin, 6 % étaient à cette même date en cours de traitement par les médiateurs.

Tableau n° 1
Saisines reçues en 2017

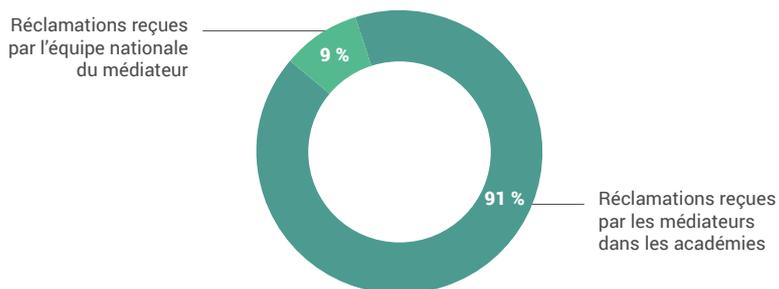
	Nombre de réclamations	En % des dossiers reçus	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2012
Situation au 1^{er} janvier 2017					
Réclamations reportées des années antérieures	1 166		8 %		
Réclamations reçues en 2017					
Reçues par les médiateurs académiques	11 800	91 %	83 %	8 %	29 %
Reçues par le médiateur national	1 184	9 %	8 %	6 %	0 %
Total des réclamations reçues en 2017	12 984	100 %	92 %	8 %	26 %
Total des réclamations traitées en 2017 (report des années antérieures + reçues en 2017)	14 150				
Dossiers de réclamations clôturés en 2017	12 903		91 %		
Situation au 31/12/2017					
Réclamations en cours d'instruction au 31/12/2017	891		6 %		
Réclamations en attente de réponse de l'administration au 31/12/2017	356		3 %		
Total des réclamations reportées sur l'année 2018	1 247		9 %		

Après une stagnation, aux alentours de 5 000 par an, le nombre des saisines nouvelles reçues chaque année par la médiation a augmenté sensiblement à partir de 2006. L'augmentation a été de plus de 10 % par an pendant quatre années consécutives, entre 2010 et 2013. Pendant les trois années suivantes, l'évolution s'est stabilisée aux alentours de +3 % à +4 % par an. L'année 2017 marque à nouveau une augmentation assez forte : +8 %.

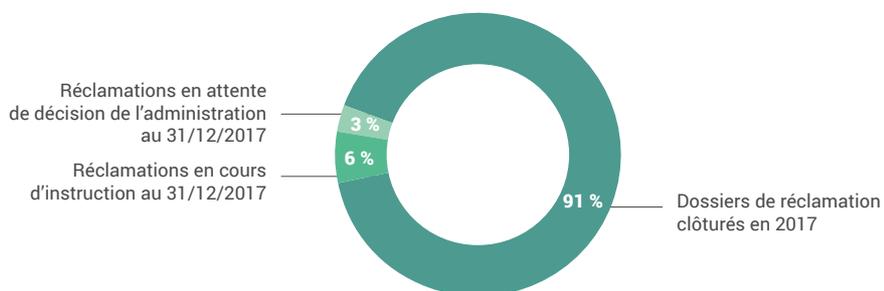
Graphique n° 1
Nombre des réclamations reçues



Graphique n° 2
Répartition des réclamations reçues en 2017



Graphique n° 3
État des réclamations traitées en 2017



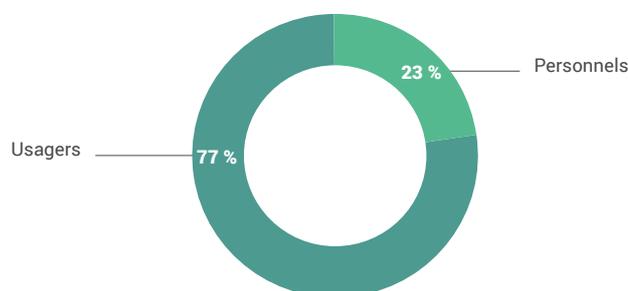
La plus grande partie des saisines (91 %) est traitée par les médiateurs académiques, même si elles passent souvent par le médiateur national : en effet, la plupart des décisions qui font l'objet de réclamations, de la part des usagers comme des agents, sont prises au niveau des services académiques ou des établissements.

2. L'origine des saisines

Tableau n° 2
Origine des saisines clôturées en 2017

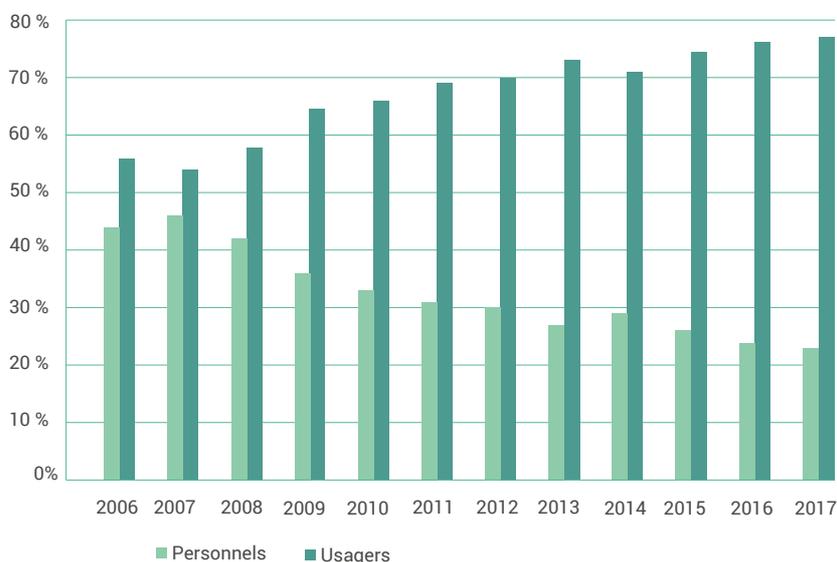
	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2012
Personnels				
Enseignants stagiaires 1 ^{er} et 2 ^d degré public	215	7 %	-10 %	0 %
Enseignants contractuels public	304	10 %	8 %	16 %
Personnels non titulaires non enseignants	231	8 %	24 %	60 %
Total personnels non titulaires	750	25 %	6 %	84 %
Personnels administratifs et ITRF catégorie A, B et C	323	11 %	8 %	-5 %
Personnels d'inspection et de direction	92	3 %	12 %	0 %
Personnels social et santé	43	1 %	39 %	-33 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	71	2 %	31 %	137 %
Total personnels titulaires non enseignants	529	17 %	14 %	1 %
Enseignants titulaires du premier degré public	458	15 %	3 %	-2 %
Enseignants titulaires du second degré public	811	27 %	-6 %	-34 %
Enseignants du supérieur public	86	3 %	37 %	8 %
Enseignants du privé sous contrat	145	5 %	-18 %	-16 %
Enseignants du privé hors contrat	11	0 %	267 %	0 %
Total personnels enseignants titulaires	1 511	50 %	-3 %	-22 %
Candidats concours recrutement	82	3 %	0 %	0 %
Personnels divers	149	5 %	12 %	
Total personnels (personnels en % du total)	3 021	100 %	6 %	5 %
Usagers				
Enseignement premier degré public	1 451	15 %	3 %	62 %
Enseignement second degré public	4 624	47 %	14 %	40 %
Enseignement supérieur public	2 900	29 %	16 %	61 %
Établissements privés sous contrat	481	5 %	7 %	34 %
Établissements privés hors contrat	147	1 %	15 %	34 %
Divers (tiers, entreprise, etc.)	279	3 %	-25 %	-2 %
Total usagers (usagers en % du total)	9 882	100 %	11 %	46 %
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année :	12 903		10 %	34 %

Graphique n° 4 Origine des réclamations clôturées en 2017



Les réclamations formulées par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, étudiants, parents) représentent plus des trois quarts des réclamations traitées par les médiateurs. Cette proportion ne cesse de croître : en 2017, les saisines par des usagers ont représenté 77 % du total (contre 71 % en 2014), tandis que 23 % émanaient des personnels (contre 29 % en 2014). La médiation est chaque année mieux connue du public. À sa création en 2000, elle touchait surtout les agents du ministère ; les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total.

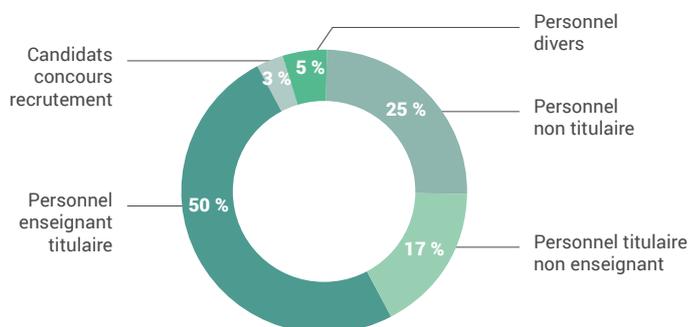
Graphique n° 5 Origine des réclamations



Les réclamations présentées par les **personnels**, environ 3 000, ont augmenté de 6 % en 2017. Ce nombre était resté stable pendant plusieurs années, aux environs de 2 800 par an.

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 50 % des dossiers présentés par les personnels (*voir tableau n° 2*).

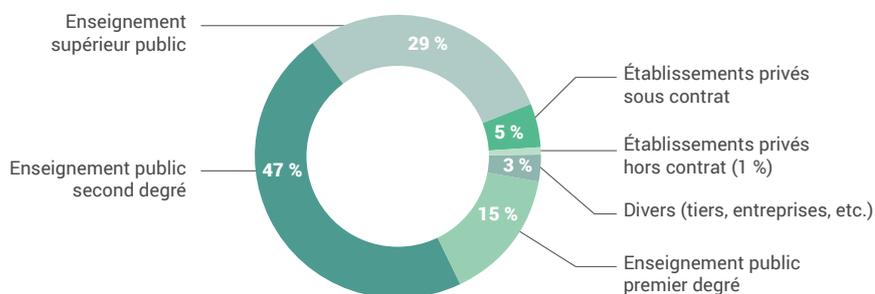
Graphique n° 6
Réclamations présentées par des personnels en 2017



Parmi les **usagers** qui saisissent le médiateur, près de la moitié (47 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (*voir tableau n° 2*).

On notera une augmentation constante des réclamations présentées par des **usagers de l'enseignement supérieur** depuis trois ans, qui atteignent 29 % des réclamations d'usagers en 2017.

Graphique n° 7
Réclamations présentées par des usagers en 2017



3. Les domaines de saisines

Tableau n° 3
Domaine des saisines clôturées en 2017

	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2012
Personnels				
Recrutement	302	10 %	13 %	91 %
Protection sociale	214	7 %	57 %	164 %
Mutation/Affectation	676	22 %	-5 %	1 %
Retraite	160	5 %	25 %	-18 %
Déroulement de carrière	422	14 %	2 %	-19 %
Questions financières	614	20 %	7 %	-8 %
Organisation du travail et relations professionnelles	329	11 %	-10 %	-19 %
Divers	304	11 %	16 %	69 %
Sous-total Personnels	3 021	100 %	6 %	5 %
Usagers				
Inscription, orientation	3 291	33 %	2 %	24 %
Examens et concours d'entrée dans les écoles	1 791	18 %	4 %	17 %
Vie scolaire et universitaire	2 353	24 %	16 %	99 %
Questions financières et sociales	1 471	15 %	13 %	63 %
Divers	976	10 %	54 %	108 %
Sous-total usagers	9 882	100 %	11 %	46 %
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année	12 903		10 %	34 %

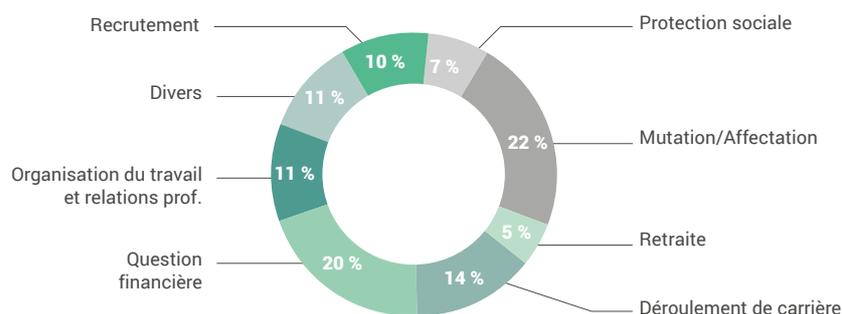
Les domaines dont relèvent les saisines présentées par les **personnels** sont d'un poids variable dans l'activité de la médiation et ils évoluent de façon contrastée. Les questions de mutation/affectation et les questions financières représentent à elles seules plus de 42 % du total des saisines.

Plus précisément, les saisines se répartissent de la façon suivante :

- Les saisines relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.) représentent 22 % du total : ces questions sont la source principale des saisines présentées par les personnels. On notera qu'après avoir augmenté ces dernières années, les saisines de ce type tendent à se tasser en 2017.
- Celles qui touchent aux questions financières (rémunérations, primes, trop-perçus, etc.) constituent le second domaine de sollicitation de la médiation : 20 % du total des saisines des personnels. Elles sont toutefois en légère augmentation en 2017.
- 14 % des saisines présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité, etc.). Ces réclamations sont, elles aussi, en légère augmentation.
- 11 % des saisines sont liées à l'environnement professionnel et aux relations de travail (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral, etc.).
- Les saisines liées aux questions de recrutement (concours internes, examens professionnels, stages de qualification) ont représenté, en 2017, 10 % des dossiers. Ce domaine a crû sensiblement ces dernières années.
- Les saisines liées aux autres sujets de protection sociale (congés de maladie, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, situations de handicap, d'incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité, etc.) ne représentent que 7 % des sujets, mais ils connaissent une croissance très importante depuis 5 ans (+ 164 % depuis 2012).
- Les saisines concernant les pensions et les retraites (validation, réversion, etc.) constituent 5 % des dossiers.

Graphique n° 8

Domaine des réclamations présentées par les personnels en 2017



Les saisines émanant des **usagers** connaissent chaque année une augmentation régulière.

- Les questions liées au **cursus scolaire ou universitaire** (inscription, orientation, affectation, etc.) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (33%). Les saisines de ce type augmentent au même rythme que les saisines des usagers dans leur ensemble.

Ces saisines sont liées, pour une part, aux contestations d'application de la « carte scolaire » et de l'affectation post-bac.

- Le domaine de la « **vie quotidienne » scolaire et universitaire** (relations interpersonnelles, discipline, etc.) occupe lui aussi une place importante puisqu'il représente 24% des réclamations. Ce domaine est celui dans lequel le nombre de saisines a connu la plus forte augmentation, avec un doublement ces cinq dernières années.

Le sujet devra faire l'objet d'une attention particulière de la part des médiateurs, notamment pour savoir s'il peut être recoupé par d'autres enquêtes portant sur le climat scolaire et la victimation (questions de discipline, de comportements à l'école, de violence, de suspicion de harcèlement).

- Le domaine des **examens et des concours** (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes) occupe la troisième position dans le classement des saisines d'usagers, avec 18% des saisines. Il ne cesse d'augmenter mais cette augmentation suit le rythme moyen d'évolution des saisines d'usagers.

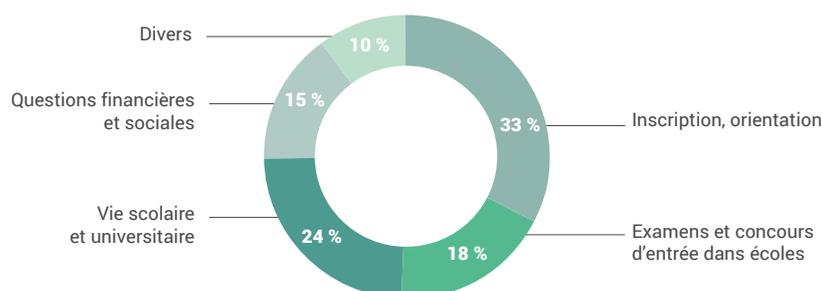
La plupart des réclamants mettent en cause le jugement qu'ont porté les correcteurs et les examinateurs sur leur copie ou sur leur prestation. Le médiateur est amené à rappeler aux personnes qui le saisissent sur ce thème que les décisions des jurys peuvent être mises en cause seulement lorsqu'une erreur « de fait » (erreur de recopie des notes par exemple) ou « de droit » (mauvaise application de la réglementation de l'examen) a été commise au détriment du candidat. En dehors de ces cas de figure, les décisions des jurys ne peuvent faire l'objet d'un réexamen.

Toutefois, même dans ce dernier cas, la médiatrice souhaite que la note mise à un candidat soit toujours motivée par une appréciation écrite – comme l'a déjà recommandé le médiateur dans le rapport 2015 (voir ReMEDIA 15-01). Elle insiste également pour que la notation des candidats donne lieu plus systématiquement à une harmonisation entre correcteurs et examinateurs.

- Enfin, 15% des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, etc.). Les réclamations de ce type ont augmenté de plus de 60%. Elles sont liées principalement aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses. Elles témoignent aussi d'une précarité croissante des familles ou des étudiants.

Graphique n° 9

Domaine des réclamations présentées par les usagers en 2017



4. Les délais d'intervention des médiateurs

Tableau n° 4

Délai de règlement définitif des dossiers en 2017

	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2012
Inférieur ou égal à un mois	9 252	72 %	11 %	26 %
Inférieur ou égal à deux mois	1 512	12 %	-7 %	32 %
Inférieur ou égal à trois mois	793	6 %	9 %	74 %
Supérieur à trois mois	1 346	10 %	25 %	100 %
Total des dossiers clôturés au 31/12 de l'année	12 903			

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2017, le délai de règlement a été inférieur ou égal à 3 mois dans 90 % des cas et supérieur à 3 mois pour 10 % des dossiers.

Ces chiffres marquent une très légère augmentation du délai de règlement par rapport à l'an dernier et aux années précédentes (*nota bene* : cette statistique ne porte que sur les dossiers qui ont été clôturés au cours de l'année).

Graphique n° 10

Délai de règlement définitif des dossiers en 2017



5. L'action des médiateurs et son résultat

5.1. La nature des saisines

Le tableau ci-dessous présente les saisines reçues en 2017 selon leur nature.

Tableau n° 5
Nature des saisines et action des médiateurs en 2017

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées (12 903)	En % des réclamations (7 273)
Réclamations	7 273	56 %	100 %
Réclamations sans recours administratif préalable	437		6 %
Intervention du médiateur rendue inutile	620		9 %
Réclamations non appuyées par le médiateur (mais avec explications)	2 299		32 %
Réclamations appuyées par le médiateur	3 917		53 %
Intervention du médiateur dans un conflit relationnel	1 314	10 %	
Demandes d'information ou de conseil	3 726	29 %	
Saisines hors du champ de l'éducation et de la formation	590	5 %	
Total des saisines clôturées	12 903		

Le médiateur agit de façon différente selon la nature de la saisine qui lui est présentée.

- **56 % des saisines sont des réclamations.**

Un peu plus de la moitié seulement (56 %) des saisines que le médiateur reçoit sont des réclamations formulées à l'encontre d'une décision administrative ou des modalités du fonctionnement de l'administration. Ces réclamations émanent des personnels de l'éducation nationale comme des usagers, parents d'élèves, élèves ou étudiants.

L'action de la médiation, lorsqu'elle est saisie d'une réclamation, est traitée au point 5.2.

- **29 % des saisines ne sont pas des réclamations mais plutôt des demandes d'information et de conseil.**

Ce pourcentage élevé reflète le fait que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible et à l'écoute. Cette situation pourrait être considérée comme insatisfaisante. Mais, comme elle se reproduit chaque année depuis la création de la médiation, il est clair qu'elle traduit un besoin et un manque au sein du système. Certes, le médiateur n'est pas toujours en mesure de délivrer une information complète et actualisée, et il ne doit pas se substituer aux services administratifs, mais son rôle est bien d'apporter une première réponse ou un premier conseil, d'orienter le réclamant vers le service compétent et, le cas échéant, d'alerter sur les procédures et délais à respecter.

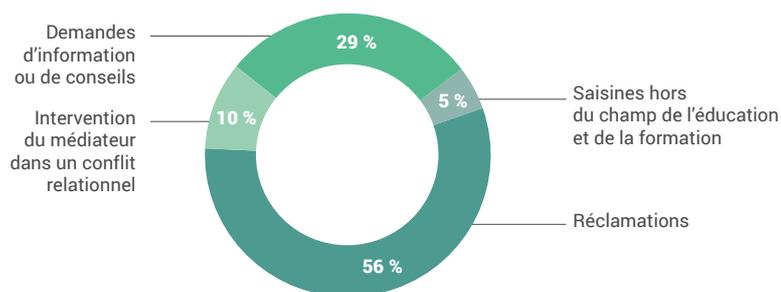
- **10 % des saisines correspondent à des demandes d'intervention dans des conflits relationnels.**

Ce sont les dossiers de « médiation » au sens classique du terme. Ils concernent les personnes qui ont saisi le médiateur parce qu'elles rencontrent d'importantes difficultés relationnelles, ou sont en conflit soit avec leurs pairs, soit avec l'autorité hiérarchique, au sein de leur établissement ou de leur structure de travail. Dans ces cas de figure où la dimension interpersonnelle l'emporte sur les autres aspects du dossier, le médiateur intervient pour tenter de rétablir le dialogue et aider à sortir du conflit.

- **5 % des saisines ne relèvent pas du domaine de compétence du médiateur.**

Le médiateur examine toutes les saisines qui entrent dans le champ de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation. Si ce n'est pas le cas, il essaie de réorienter le réclamant vers le bon interlocuteur.

Graphique n° 11
Nature des saisines en 2017



5.2. L'action des médiateurs lorsqu'ils sont saisis d'une réclamation

Selon leur contenu ou le contexte dans lequel elles s'inscrivent, les réclamations sont traitées de façon différente par le médiateur.

- **6 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours administratif préalable**

Lorsque le réclamant s'adresse au médiateur sans avoir préalablement introduit un recours devant l'administration dont il conteste la décision, le médiateur lui demande d'effectuer d'abord ce recours administratif. Si par la suite cette démarche n'aboutit pas, l'intéressé pourra alors saisir le médiateur.

Néanmoins, dans les cas d'urgence, il n'est pas rare que le médiateur accepte de traiter l'affaire, même en l'absence de recours administratif préalable, voire qu'il adresse lui-même le recours à l'administration concernée, ce qui permet un gain de temps.

- **9 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.**

L'intervention du médiateur est rendue inutile dans trois cas de figure : soit parce que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ; soit parce que l'intéressé a abandonné sa réclamation ; soit encore que le réclamant ne donne pas suite aux demandes de documents ou d'informations complémentaires que le médiateur lui a adressées.

- **53 % des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur.**

L'instruction de la réclamation peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'une erreur d'appréciation de l'administration ou d'une situation humaine particulière à considérer.

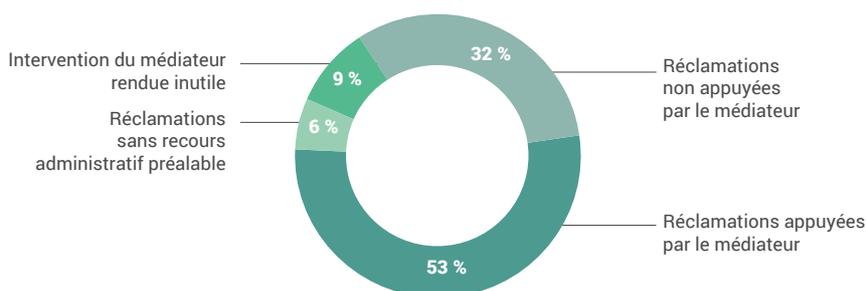
Lorsqu'il juge que la réclamation relève d'un dysfonctionnement ou d'un problème de comportement, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou une modification des pratiques.

- **32 % des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur.**

Lorsqu'il estime qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision de l'administration, le médiateur peut ne pas appuyer une réclamation. Cependant, il s'efforce de donner à l'intéressé une explication détaillée de ce refus. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication suffisante des motifs de sa décision : les explications fournies par le médiateur permettent aux personnes concernées d'en comprendre les raisons et de mieux accepter la décision ou la position de l'administration.

Graphique n° 12

Action du médiateur en 2017



5.3. Les résultats de l'appui apporté par les médiateurs à certaines réclamations

Tableau n° 6

Résultats de l'appui apporté par le médiateur aux réclamations

	Nombre de réclamations appuyées par le médiateur	Résultat de l'appui du médiateur
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	3 146	80 %
Appuis restés sans succès	771	20 %
Nombre total des réclamations appuyées par le médiateur	3 917	

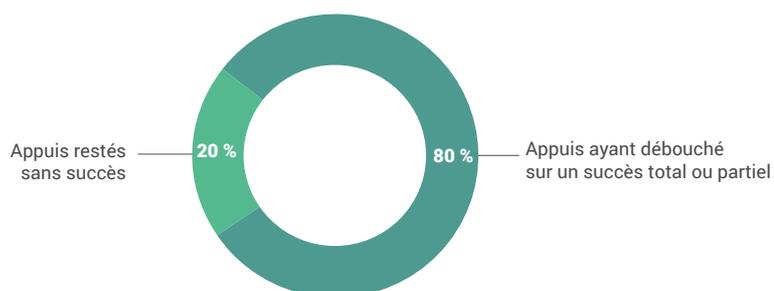
Lorsqu'il est intervenu auprès de l'administration pour appuyer une réclamation, l'appui du médiateur a débouché sur un succès total ou partiel dans 80 % des cas.

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 20 % des cas.

Lorsqu'elle répond négativement aux sollicitations du médiateur, l'administration le fait le plus souvent de façon explicite. Toutefois, dans un certain nombre de situations, l'administration choisit de ne pas donner suite aux demandes du médiateur : le médiateur considère que ces non-réponses valent rejet de ses demandes et/ou recommandations.

Graphique n° 13

Résultat de l'appui du médiateur en 2017





CINQUIÈME PARTIE

INFORMATIONS

Chapitre premier

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

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

Article 40

Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

« Chapitre X

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Art. L.23-10-1 – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents ».

Les articles D 222-37 à D 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs dans l'Éducation nationale et dans l'enseignement supérieur¹⁶⁸

« Article D. 222-37

Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents.

¹⁶⁸ Codification du décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs dans l'Éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

Article D. 222-38

Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Défenseur des droits.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

Article D. 222-39

Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale.

Article D. 222-40

Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale.

Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

Article D. 222-41

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section.

Article D. 222-42

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons. »

Chapitre deuxième

La charte du club des médiateurs de services au public

Préambule

Le club des médiateurs de services au public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du club des médiateurs de services au public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

1. Valeurs du médiateur du club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

2. Principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du club des médiateurs de services au public ;
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Membres du club des médiateurs de services au public

- Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- Le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le médiateur de l'Assurance
- Le médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- Le médiateur du groupe Caisse des Dépôts
- Le médiateur des Communications Electroniques
- Le médiateur de l'Eau
- Le médiateur du groupe EDF
- Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- Le médiateur des entreprises
- Le médiateur du e-commerce de la Fédération des entreprises et de la vente à distance
- Le médiateur de l'information de France 2 et France 3
- Le médiateur des programmes de France Télévisions
- Le médiateur du groupe ENGIE
- Le médiateur du groupe La Poste
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le médiateur national de l'Énergie
- Le médiateur national de Pôle Emploi
- Le médiateur national de la Sécurité sociale des Indépendants
- Le médiateur de la RATP
- Le médiateur de la région Ile-de-France
- Le médiateur SNCF Mobilités
- Le médiateur du Tourisme et du Voyage
- Le président du Cercle des médiateurs bancaires
- Le Défenseur des droits – Membre d'honneur

Chapitre troisième

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

- Vous êtes un **parent d'élève** en conflit avec un enseignant ou l'administration et le dialogue est rompu ?
- Vous n'arrivez pas à obtenir les explications qu'appellent les décisions prises à l'égard de votre **enfant** ?
- Vous êtes un **étudiant** ou un **adulte en formation** et vous n'arrivez pas à vous faire entendre sur un problème de bourse, d'inscription, de déroulement d'un examen, etc. ?
- Vous êtes un **enseignant** ou un **administratif** en désaccord avec une décision relative à votre carrière, votre affectation, votre rémunération, etc. ?

ET votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

ALORS vous pouvez faire appel au médiateur.

Des médiateurs pour aider, en cas de litige, les usagers et les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

- **au plus près de chez vous :**
des médiateurs académiques ;
- **au niveau national :**
le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Depuis sa création en 1998, la médiation est organisée par le Code de l'éducation (article L. 23-10-1 et articles D. 222-42).

À partir de 2016, une deuxième procédure est ouverte pour entrer en médiation dans le cadre de la justice du XXI^e siècle (loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle – article 5 qui modifie le Code de justice administrative).

Ces deux voies – Code de l'éducation et Code de justice administrative – **répondent chacune à des règles propres ayant des effets différents.**

Qui peut saisir le médiateur ?

Chaque usager (parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation) et chaque agent de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Le médiateur, tant au niveau national qu'académique, reçoit les demandes concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale, de la maternelle à l'enseignement supérieur.

Quand et comment saisir le médiateur ?

- **Saisine du médiateur organisée par le Code de l'éducation**

Vous devez avoir effectué une première démarche (demande d'explication ou contestation de la décision) auprès de l'établissement ou du service qui a pris la décision.

Lorsque le désaccord persiste, vous pouvez faire appel au médiateur.

Attention : votre saisine du médiateur n'interrompt pas les délais pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.

- **Saisine du médiateur en application de la loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle (loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016)**

Attention : vous devez recueillir l'accord préalable sur cette demande de médiation auprès de l'autorité qui a pris la décision contestée. Dans ce cas, votre saisine du médiateur interrompra les délais pour engager une éventuelle action devant le juge administratif en cas d'échec de la médiation.

Quel médiateur saisir ?

- Les médiateurs académiques pour les réclamations concernant les services (DSDEN, rectorat, Crous, etc.) et les établissements (école, collège, lycée, université, etc.) relevant d'une académie.
- Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pour les réclamations concernant l'administration centrale du ministère (DGRH, service des pensions, etc.), le réseau des établissements français à l'étranger (AEFE) ou le Siec.

Vous pouvez saisir le médiateur directement, en utilisant prioritairement le formulaire de saisine en ligne en communiquant vos coordonnées et en fournissant tous les éléments nécessaires à la compréhension du litige ou, le cas échéant, par courrier postal ou courriel.

Que fait le médiateur ?

Si l'affaire est recevable, il se rapproche de l'autorité responsable de la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige.

Par ailleurs, au plan national, le médiateur remet au ministre un rapport annuel public dans lequel il propose des mesures qui lui paraissent utiles pour améliorer le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Le médiateur intervient :

- gratuitement ;
- en instruisant les demandes en toute confidentialité ;
- en privilégiant le dialogue et la conciliation.

Le médiateur n'intervient pas :

- dans un litige entre personnes privées ;
- pour remettre en cause une décision de justice ;
- dans un litige avec une autre administration.

Le médiateur ne peut pas non plus être sollicité pour obtenir des renseignements ou des conseils, par exemple sur le niveau d'un lycée ou sur l'intérêt d'une formation. Y répondre ne relève pas de sa compétence.

Chapitre quatrième

Le réseau des médiateurs

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Carré Suffren – 110 rue de Grenelle – 75357 Paris 07 SP

Adresse électronique

mediateur@education.gouv.fr

Sites internet

www.education.gouv.fr/mediateur

www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/mediateur

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

Catherine Becchetti-Bizot

Tél. : 01 55 55 39 87

Adjoint au médiateur

Jean-François Texier

Tél. : 01 55 55 33 03

Chargés de mission

Colette Damiot-Marcou

Tél. : 01 55 55 24 69

Michel Delpech

Tél. : 01 55 55 07 50

Danielle Rabaté-Moncond'huy

Tél. : 01 55 55 39 72

Bertrand Sens

Tél. : 01 55 55 24 26/06 10 89 73 96

Médiateur académique rattaché au pôle national

Gilles Bal

Tél. : 01 55 55 42 58

Assistante

Chantal Bourgois

Tél. : 01 55 55 36 11

Secrétaire

Marie-Christine Delonné

Tél. : 01 55 55 39 25

Les médiateurs académiques

Aix-Marseille

Daniel Garnier
Alain Capion
Rectorat
Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence cedex 1
Tél. : 04 42 91 75 26
Fax : 04 42 26 68 03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

Amiens

Marylène Brare
Rectorat
20 bd Alsace-Lorraine
80063 Amiens cedex 9
Tél. : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

Besançon

Hélène Bidot
Rectorat
10 rue de la Convention
25030 Besançon cedex
Tél. : 03 81 65 49 74
mediateur@ac-besancon.fr

Bordeaux

Marc Buissart
Miguel Torres
Rectorat
5 rue Joseph de Carayon-Latour
BP 935
33060 Bordeaux cedex
Tél. : 05 40 54 70 75
Fax : 05 57 57 39 77
ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr

Caen

Jacques Dremeau
Rectorat
168 rue Caponière
BP 6184
14061 Caen cedex
Tél. : 02 31 30 15 98
Fax : 02 31 30 15 92
mediateur@ac-caen.fr

Clermont-Ferrand

Jean-Marc Taviot
Rectorat
3 avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 33 59
mediateur63@ac-clermont.fr

Corse

Michel Bonavita
Rectorat
BP 808
20192 Ajaccio cedex 4
Tél. : 04 95 50 33 16
Fax : 04 95 51 27 06
med-aca@ac-corse.fr

Créteil

François Fillol
Catherine Fleurot
Didier Jouault
Rectorat
4 rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04
Tél. : 01 57 02 60 30
Fax : 01 57 02 62 50
mediateur@ac-creteil.fr

Dijon

Gérard Donez
Rectorat
2G rue Général-Delaborde
BP 81 921
21019 Dijon cedex
Tél. : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 95
mediateur-dijon@ac-dijon.fr

Grenoble

Marie Marangone
Rémy Pasteur
Rectorat
7 Place Bir-Hakeim
BP 1 065
38021 Grenoble cedex
Tél. : 04 76 74 76 85
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

Guadeloupe

Edmond Lanclas

Rectorat
BP 480
97183 Abymes cedex
Tél. : 05 90 47 82 28
mediateur@ac.guadeloupe.fr

Guyane

Chantal Smith

Rectorat
Route de Baduel
BP 6011
97392 Cayenne cedex
Tél. : 05 94 35 13 47
mediateur@ac-guyane.fr

Lille

Jean-Pierre Polvent

Rectorat
20 rue Saint-Jacques
BP 709
59033 Lille cedex
Tél. : 03 20 15 67 46
Fax : 03 20 15 60 65
mediateurlille@ac-lille.fr

Francis Picci

DSDEN du Nord
1 rue Claude Bernard
59033 Lille cedex
Tél. : 03 20 62 30 83

Limoges

Guy Bouissou

Rectorat
13 rue François Chénieux
87031 Limoges cedex
Tél. : 06 73 87 04 82
Fax : 05 55 79 82 21
mediateur@ac-limoges.fr

Lyon

Jean-Claude Boulu

Michèle Bournerias

Rectorat
92 rue de Marseille
BP 7227
69354 Lyon cedex 07
Tél. : 04 72 80 60 12
mediateurs-academiques@ac-lyon.fr

Martinique

Claude Davidas

Rectorat
9 avenue Saint John Perse
97262 Fort de France cedex
Tél. : 05 96 59 99 35
Fax : 05 96 59 99 17
mediateur@ac-martinique.fr
Fax : 03 20 62 32 91
ce.i59mediateur@ac-lille.fr

Alain Galan

DSDEN du Pas-de-Calais
20 boulevard de la Liberté
BP 916
62021 Arras cedex
Tél. : 03.21.23.82.79
mediateur62@ac-lille.fr

Montpellier

Bernard Javaudin

Martine Kavoudjian

Claude Mauvy

Rectorat
31 rue de l'université
34064 Montpellier cedex 2
Tél. : 04 67 91 46 49
Fax : 04 67 60 76 15
mediateur@ac-montpellier.fr

Nancy-Metz

Gérard Michel

Philippe Picoche

Rectorat
Site Mably, 2 rue Philippe de Gueldres
54000 Nancy
Tél. : 03 83 86 20 67
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

Nantes

Jean-Paul Francon

Xavier Vinet

Rectorat
4 chemin de la Houssinière
BP 72 616
44326 Nantes cedex 03
Tél. : 02 40 37 38 71
Fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

Nice

Marc Bini

DSDEN du Var
Rue de Montebello
CS 71204
83070 Toulon cedex
Tél. : 04 94 09 55 80
mediateur-academique@ac-nice.fr

Anne Radisse

Rectorat
53 av. Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Tél. : 04 93 53 72 43
Fax : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr

Orléans-Tours

Hugues Sollin

Rectorat
21 rue Saint-Étienne
45043 Orléans cedex 1
Tél. : 02 38 79 46 28
mediateur@ac-orleans-tours.fr

Paris

Michel Coudroy

Tél. : 01 40 46 23 40

Guislain Hudson

Tél. : 01 40 46 22 67

Christiane Vaissade

Tél. : 01 40 46 20 36

Gilles Bal

Tél. 01 40 46 23 44

Rectorat

47 rue des Écoles
75230 Paris cedex 05

Fax : 01 40 46 23 43

mediateur.acad@ac-paris.fr

Poitiers

Renée Cerisier

Rectorat
22 rue Guillaume VII Le Troubadour
CS 40 625
86022 Poitiers cedex
Tél. : 06 12 67 35 94
mediateur@ac-poitiers.fr

Reims

Jean-Marie Munier

Rectorat
1 rue Navier
51082 Reims cedex
Tél. : 03 26 05 68 05
port : 06 30 96 78 92
Fax : 03 26 05 99 95
mediateur@ac-reims.fr

Rennes

Denis Schenker

Rectorat
96 rue d'Antrain
CS 10 503
35705 Rennes cedex 7
Tél. : 02 99 25 35 25
Fax : 02 99 25 35 21
mediateur@ac-rennes.fr

Réunion

Yves Mannechez

Rectorat
24 av. Georges Brassens
97702 Saint-Denis messag cedex 9
Tél. : 02 62 29 78 29
port : 06 92 42 42 89
mediateur@ac-reunion.fr

Rouen

Alain Picquenot

DSDEN de la Seine-Maritime
5 place des Faïenciers
76037 Rouen cedex
Tél. : 02 32 08 97 77
Fax : 02 32 08 97 78
mediateur.academique@ac-rouen.fr

Strasbourg

Denis Pauthier

Rectorat
6 rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09
Tél. : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
mediateur@ac-strasbourg.fr

Toulouse

André Cabanis
Norbert Champredonde
Rectorat
75 rue Saint Roch
CS 87 703
31077 Toulouse
Tél. : 05 36 25 81 20
mediateur@ac-toulouse.fr

Versailles

Jean-François Cervel
Patrice Dutot
Marie-Hélène Logeais
Marie-Claire Rouillaux
Rectorat
3 boulevard de Lesseps
78017 Versailles cedex
Tél. : 01 30 83 51 26
Fax : 01 30 83 51 03
ce.mediateur@ac-versailles.fr

Collectivités d'Outre-Mer

Lucien Lellouche
Ministère de l'Éducation nationale
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
mediateur-com@education.gouv.fr

Centre national d'enseignement à distance

Gilbert Le Gouic-Martun
Direction générale du Cned
2 avenue Nicéphore Niepce
BP 80300
86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex
Tél. : 05 49 49 34 50
Fax : 05 49 49 05 81
mediateur@cned.fr



Conception graphique et réalisation :
Opixido et délégation à la communication du ministère
de l'Éducation nationale
Impression : atelier d'imprimerie du MEN
Photographies : Magali Delporte - PictureTank - MEN
ISSN : 1623-1872
ISBN : 978-2-11-152105-6
Juin 2018



L'École et l'Université, du fait de la massification, sont confrontées à des problématiques qui reflètent très directement l'état de la société, avec ses difficultés économiques et sociales, créatrices d'inégalités, de tensions et de discriminations. La société elle-même attend beaucoup de son École. Il est difficile dans ces conditions de ne pas provoquer des insatisfactions et du mécontentement. Dans ce contexte, la médiation a, au fil des années, pris une place non négligeable au sein de notre institution. Avec plus de 14 000 dossiers traités en 2017, l'activité du réseau des médiateurs a augmenté de 8 % en un an et de 26% depuis 2012.

Le rapport 2017 développe deux sujets importants, non tant par le nombre des réclamations reçues, que par leurs thématiques qui interrogent le système éducatif à tous les niveaux, administratif et pédagogique, dans sa capacité à prendre en compte et à accompagner les individus dans leur globalité et dans leur différence :

- **la préparation du dossier de retraite** fait écho au vécu personnel de chacun d'entre nous et nous fait pénétrer au cœur de la relation des personnels à leur administration. Son caractère anxiogène, du fait de la complexité intrinsèque du système, doit être souligné. Parce qu'il est un acte unique et constitue une étape importante dans la vie d'un agent, il doit être soigneusement accompagné ;
- **la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur des étudiants en situation de handicap**, prolonge la réflexion initiée dans le rapport 2016 sur la scolarisation des élèves handicapés. La médiatrice a d'abord voulu mettre en valeur les avancées réalisées depuis 2005 dans l'accueil, l'accessibilité des formations et l'accompagnement de ces étudiants, tout en soulignant des disparités de mise en œuvre et de moyens.

Parce qu'elle contribue à promouvoir un accompagnement de proximité, la médiation s'inscrit dans la perspective directe du Code des relations entre le public et l'administration. Elle est aussi un levier pour faire progresser le système vers plus d'humanité et d'équité.

