

## ***Lettre aux ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur***

---

Paris, le 1<sup>er</sup> juin 2009

Le rapport 2008 est le dixième rapport annuel depuis l'institution du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Comme les années précédentes et conformément aux dispositions du décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 (article D. 222-39 du code de l'éducation), il rend compte de l'activité du médiateur national et de ses collaborateurs, ainsi que des médiateurs académiques et de leurs correspondants.

Le rapport 2008 appelle l'attention sur l'évolution du nombre et de la nature des réclamations reçues des usagers et des agents des deux ministères. Une demande forte s'en dégage, particulièrement de la part des usagers : celle d'un service public d'éducation et d'enseignement supérieur encore plus attentif aux utilisateurs et aux personnels.

Les données chiffrées et l'analyse des réclamations conduisent à faire des recommandations dans plusieurs domaines. Celles-ci mériteraient, bien sûr, une expertise approfondie, qui pourrait être utilement entreprise par les services compétents.

Le médiateur de l'éducation nationale  
et de l'enseignement supérieur



# Sommaire

---

Première partie 9

## **Les grandes tendances statistiques et les points forts de l'année 2008**..... 9

**L'activité du médiateur**..... 11

**Quelques faits marquants**..... 13

Deuxième partie

## **Pour une administration au service de l'évaluation et de la certification** ..... 15

Chapitre premier

### **Examens et concours : adapter les procédures pour une meilleure évaluation**..... 17

**L'élaboration de la réglementation**..... 19

- La réglementation ne doit pas avoir pour effet d'écarter un candidat pour un motif lié à la procédure ..... 19
- Toute modification de la réglementation doit être accompagnée d'un dispositif transitoire .... 20
- La réglementation ne doit pas avoir pour effet d'empêcher un candidat de se présenter à une épreuve ..... 21
- Toute nouvelle réglementation pour un examen doit être suffisamment connue ..... 22
- La réglementation d'un examen doit être en adéquation avec le cursus scolaire ..... 22
- Plus de rigueur et plus de transparence sont attendues de la réglementation des examens en université ..... 23

**La phase de l'inscription**..... 25

- Le candidat doit pouvoir vérifier s'il remplit les conditions pour se présenter ..... 25
- Le candidat doit être bien informé des modalités de l'inscription..... 27
- Concours : la concomitance des épreuves ne doit pas obérer la liberté de choix du candidat ..... 31
- Tout formalisme excessif n'a pas sa place lors de l'inscription ..... 32
- La procédure d'inscription par voie télématique doit être simplifiée ..... 33
- L'absentéisme d'un élève ne doit pas conduire à un refus d'inscription à un examen..... 34
- La suspicion de fraude à l'examen du baccalauréat ne doit pas empêcher un candidat de s'inscrire dans l'enseignement supérieur ..... 36

**Le déroulement des épreuves** ..... 37

- Un changement de calendrier doit être assumé par l'institution ..... 37
- Une situation particulière doit être prise en compte pour traiter d'un retard ou d'une absence ..... 37

- L'obligation d'aménager l'examen pour un candidat handicapé doit être correctement gérée..... 41
- Le calendrier des épreuves doit être compatible avec les aménagements accordés aux candidats handicapés..... 42
- La surveillance des épreuves écrites et les interrogations orales doivent se faire dans le plus grand respect des candidats..... 43
- Le centre d'examen doit avoir une parfaite connaissance de la réglementation applicable.... 44
- L'évaluation d'une période de stage ne doit pas conduire à éliminer un candidat à cause d'une information insuffisante..... 45
- Toute évaluation nécessite un dispositif rigoureux..... 48
- Toute erreur de notation doit être correctement traitée..... 49
- La communication des copies d'examen et appréciations doit être améliorée..... 51

## Chapitre deuxième

### **Des propositions pour contribuer au développement de la validation des acquis de l'expérience**..... 53

#### **La VAE, un dispositif récent, dont le développement doit être encouragé**..... 53

#### **La VAE, un dispositif innovant mais nécessairement complexe**..... 55

- Un éventuel malentendu?..... 55
- Une préparation lourde : frein ou garantie?..... 56
- Une réticence compréhensible?..... 57

#### **Des améliorations possibles**..... 57

- Préciser le champ d'application de la VAE..... 57
- Garantir l'accès par VAE à tous les diplômés à finalité professionnelle..... 59
- Mieux informer les candidats à la VAE..... 60
- Informer les agents de la fonction publique de l'existence de dispositifs d'aides à la VAE..... 61
- Renforcer l'accompagnement des candidats VAE..... 62
- Améliorer le fonctionnement des jurys de VAE..... 63
- Examiner les causes des disparités constatées entre les académies..... 65
- Examiner le fonctionnement des jurys de VAE délivrant des diplômes autorisant une activité commerciale..... 66
- Quantifier le vivier de la VAE dans l'enseignement supérieur..... 67

## Troisième partie

### **La médiation force de proposition**..... 69

#### Chapitre premier

#### **Les nouvelles recommandations**..... 71

##### **Les examens**..... 71

##### **Les concours**..... 73

##### **La validation des acquis de l'expérience**..... 74

##### **Les usagers**..... 75

##### **Les personnels**..... 76

Chapitre deuxième

<b>Les précédentes recommandations</b> .....	79
<b>Les élèves</b> .....	79
<b>Les étudiants</b> .....	84
<b>Les concours</b> .....	86
<b>L'accueil, l'information</b> .....	88
<b>Les personnels</b> .....	89

<b>Conclusion</b> .....	95
-------------------------	----

<b>Annexes</b> .....	97
----------------------	----

Annexe 1

<b>Les statistiques d'activité des médiateurs en 2008</b> .....	99
---	----

Annexe 2

<b>Institution du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur</b> .....	109
---	-----

Annexe 3

<b>La charte des médiateurs du service public – Les grands principes</b> .....	111
--	-----

Annexe 4

<b>Des médiateurs à l'éducation nationale et l'enseignement supérieur : mode d'emploi</b> .....	112
---	-----

Annexe 5

<b>Le réseau des médiateurs et des correspondants</b> .....	115
---	-----



Première partie

---

**Les grandes  
tendances  
statistiques  
et les points forts  
de l'année 2008**





## L'activité du médiateur

Nombre de réclamations reçues Evolution sur un an Evolution depuis 2000	6 728 + 4 % + 59 %
Origine des réclamations Réclamations présentées : par les personnels par les usagers	42 % 58 %
Résultat de l'intervention du médiateur Plutôt positif pour le réclamant Sans effet positif	78 % 22 %

### Les réclamations des usagers sont en hausse de 14 % en 2008

Le nombre des réclamations adressées au réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur par les personnels de ces ministères diminue de 5 %. En revanche, celui des réclamations provenant des usagers (parents, élèves majeurs, étudiants) est en très nette augmentation : + 20 % pour ceux de l'enseignement secondaire, + 18 % pour ceux de l'enseignement supérieur (après un accroissement de 32 % en 2007). Au total, pour l'ensemble des niveaux d'enseignement, + 206 % depuis 2000.

Et pourtant, c'est un fait : les responsables et les agents du service public d'éducation et d'enseignement supérieur redoublent d'effort pour mieux communiquer, pour améliorer l'accueil des usagers, pour motiver clairement les décisions, pour anticiper les conflits potentiels... Insuffisant ?

N'oublions pas non plus l'action forte des associations de parents d'élèves, celle des organisations professionnelles, l'aide déterminante apportée par les médias pour informer et expliquer. Insuffisant encore ?

Qu'il soit permis aussi de souligner la disponibilité, le sens du dialogue et l'efficacité des médiateurs académiques et des correspondants. Toujours insuffisant ?

### 6 728 réclamations pour près de 15 millions d'élèves, apprentis et étudiants et 1 150 000 agents : c'est peu

Davantage de réclamations certes, mais moins de 7 000 pour tant d'usagers et d'agents, c'est peu, somme toute.

Tout irait-il pour le mieux dans le meilleur des mondes ? Non, assurément.

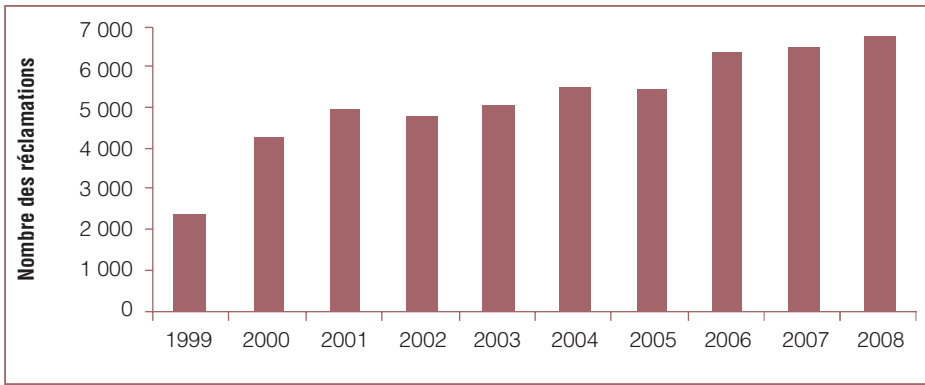
Tout d'abord, les demandes de renseignement et d'explication, les brèves interrogations qui ne font pas litiges, tout cela n'est pas systématiquement comptabilisé. Et la masse des questions est considérable. L'inflation en ce domaine est un symptôme et doit être traitée.

Et puis, les vrais contentieux se multiplient, la « judiciarisation » s'amplifie, on se passe souvent de médiation, on ne peut ou ne veut éviter la procédure judiciaire.

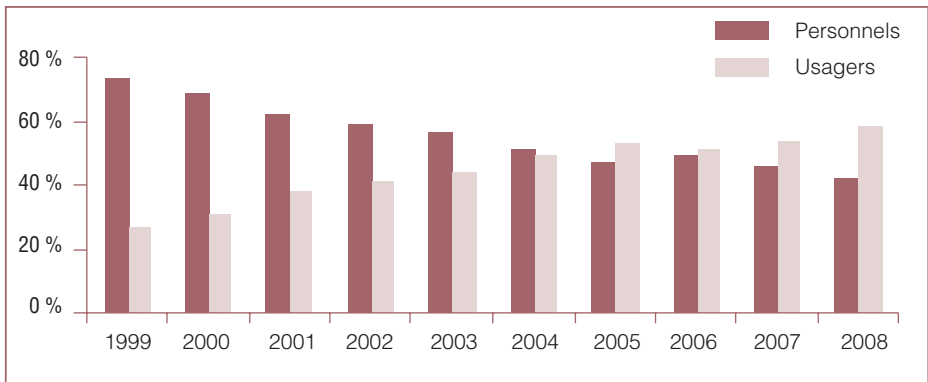
Mais le plus grave, enfin, c'est à la fois la détresse exprimée avec moins de retenue, l'impatience plus grande, voire la colère plus vive des requérants qui s'adressent aux médiateurs.

Répetons-le : nul n'ignore les efforts déployés par les services, les responsables et tous les personnels. Mais le besoin d'écoute, d'attention et de dialogue s'intensifie. De nouvelles initiatives sont attendues par les personnels et, tout particulièrement, par les usagers du service public.

### Nombre des réclamations reçues



### Origine des réclamations



## Quelques faits marquants

- 1998-2008 : 10 ans de médiation à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

C'est le décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 qui a institué les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Les dispositions du décret figurent au code de l'éducation : articles D. 222-37 à D. 222-42. Le législateur a voulu donner force de loi à cette institution en l'inscrivant à l'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités (article L. 23-10-1 du code de l'éducation).

- Création de groupes de travail

Avec l'équipe nationale, les 43 médiateurs académiques et correspondants constituent un ensemble de « personnes ressources » de haut niveau. Leurs savoirs et savoir-faire sont complémentaires. Pour profiter pleinement de ces compétences, pour bien répondre aux réclamations reçues et pour élaborer au mieux, à partir d'elles, des recommandations aux ministres, plusieurs groupes de travail ont été constitués avec de nombreux médiateurs et correspondants volontaires ; plusieurs « réunions téléphoniques » ont été organisées et les échanges ont été approfondis lors du séminaire national début 2009. Des groupes ont ainsi travaillé sur les thèmes suivants : *Les examens et concours*, *La validation des acquis de l'expérience*, *Les procédures disciplinaires dans les établissements secondaires*.

- Vers un travail en réseau

Les échanges entre les médiateurs, ainsi qu'avec l'équipe nationale, se sont multipliés. Cette mise en réseau est de plus en plus utile, en raison du nombre et de la complexité croissante des situations sur lesquelles portent les réclamations. Elle facilite aussi l'écriture collective du rapport annuel et une bonne prise en compte des situations concrètes qui fondent les réclamations des requérants, ainsi que les recommandations exprimées par le médiateur.

- Trois correspondants supplémentaires

Les ministres ont accepté fin 2008 que le réseau s'accroisse en 2009 de trois correspondants supplémentaires pour qu'il puisse répondre encore mieux aux sollicitations des usagers et des agents. Ainsi, les équipes de médiation seront renforcées dans les académies de Lille, Lyon et Montpellier.

- Une piste tracée par un rapport du Conseil d'État au bénéfice des agents : le « recours administratif préalable obligatoire » (RAPO)

À la demande du Premier ministre, le Conseil d'État a réalisé une étude sur les recours administratifs préalables. Dans le rapport remis le 16 septembre 2008, il propose que soit instauré un recours gracieux obligatoire, assorti de la consultation soit d'une tierce personne, soit de la commission paritaire. L'objectif est d'endiguer le flot des recours contentieux et des procédures judiciaires et, surtout, d'inciter l'administration à prévenir les conflits et à développer les bonnes pratiques. Une mise en œuvre progressive a été proposée autour de ministères pilotes : « *le ministère de l'éducation nationale, compte tenu de l'importance quantitative du contentieux et de l'expérience liée à l'institution du médiateur de l'éducation nationale [et de l'enseignement supérieur], réunit les conditions d'un succès potentiel* ».

Il n'appartient pas au médiateur de se prononcer sur cette suggestion, mais il paraît opportun de la mentionner au début de ce rapport 2008.

Deuxième partie

---

**Pour une  
administration  
au service  
de l'évaluation  
et de la certification**



# Examens et concours : adapter les procédures pour une meilleure évaluation

Comme le rappelle le médiateur dans ses rapports annuels, il convient de reconnaître le professionnalisme des personnels qui s'occupent, session après session, des examens et concours qui font la réputation du système éducatif français. Une panne électrique sur un réseau ferroviaire peut cependant perturber le déroulement d'un examen ou d'un concours pour quelques candidats malchanceux. Les services n'ont pas de prise sur ce type d'incident. Ce n'est pas la même chose quand c'est le système lui-même qui génère une impossibilité pour un candidat de valider sa formation. Ainsi, le médiateur est saisi chaque année de réclamations portant sur le refus d'inscription ou de modification d'inscription par l'administration pour un motif qui n'est lié qu'à des règles de procédure.

Après leur avoir offert une formation de plusieurs années, il arrive que le système éducatif (les cas relèvent aussi bien du supérieur que du secondaire) ne permette pas à des élèves ou des étudiants d'obtenir leur examen ou concours, ou leur enlève des chances de le réussir, en s'en tenant de façon rigide à son organisation générale ou en oubliant de mettre en place les procédures nécessaires à une bonne évaluation des candidats.

Dans certains cas, cela signifie une année perdue par les candidats ; dans d'autres cas, c'est une sortie du système éducatif sans diplôme ou validation de formation. Cela a eu un coût pour l'intéressé (entrée différée sur le marché du travail, voire moindre rémunération, moins d'annuités pour la pension de retraite), pour la famille et, enfin, pour la société (redoublement ou non-reconnaissance d'une qualification).

Le médiateur a souhaité consulter les services des examens et concours sur ce sujet, et cette démarche a été bien comprise. Un bon accueil a été réservé aux médiateurs qui sont venus s'entretenir avec des responsables de ces services. Les échanges ont été fructueux et ont permis de recueillir des exemples de bonnes pratiques. Les exemples de réclamations parvenues dans les services du médiateur et les exemples de bonnes pratiques n'émanent pas des mêmes académies, ce qui laisse espérer au médiateur qu'une réflexion sur ce thème peut apporter des améliorations.

Bien entendu, la réflexion exposée ci-après n'a pas la prétention d'être exhaustive, s'appuyant sur les réclamations reçues.

Il faut savoir que, tout au long de cette étude, le terme générique de « service des examens » employé peut désigner aussi bien un service d'examens et concours

académique (division des examens et concours ou direction des examens et concours selon les rectorats) ou interacadémique (service interacadémique des examens et concours d'Arcueil qui regroupe les académies d'Île-de-France – SIEC).

Ces services s'occupent, d'une part, des examens et, d'autre part, des concours qui sont régis par deux principes généraux du droit : l'égalité de traitement des candidats et le pouvoir souverain du jury. Mais leur nature est foncièrement différente même si, dans les deux cas, il s'agit d'évaluer un niveau de connaissances et de compétences acquis par les candidats.

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

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

La problématique en termes d'égalité de traitement entre les candidats et de marges de manœuvre n'est donc pas de même nature. Il a été néanmoins décidé de ne pas séparer cette étude en deux parties (la problématique posée par les examens et les concours sera traitée à l'intérieur de chaque partie), mais les recommandations seront formulées séparément pour les examens et pour les concours.

Les réclamations dont le médiateur est saisi à chaque session concernent tous les moments de cette opération complexe qu'est l'examen ou le concours, aussi bien :

- lors de l'élaboration de la réglementation,
- qu'au moment de l'inscription à cet examen ou ce concours,
- que pendant l'évaluation et la communication des résultats.



## L'élaboration de la réglementation

Chaque examen, chaque concours s'appuie sur des textes réglementaires (décrets, arrêtés, notes de service...) qui définissent les conditions requises pour s'y présenter ainsi que les épreuves à passer.

Le médiateur, à la lecture de certaines réclamations, découvre des règles qui empêchent des candidats de se présenter à l'examen ou au concours sans que l'on puisse comprendre l'intérêt de ces règles.

Le but recherché étant d'évaluer si un candidat a acquis les connaissances recherchées, des règles peuvent apparaître mal rédigées ou même superfétatoires.

### La réglementation ne doit pas avoir pour effet d'écarter un candidat pour un motif lié à la procédure

*Une lycéenne de 19 ans, après un parcours scolaire perturbé, n'a pas subi les épreuves anticipées de français en classe de première. Elle demande à se présenter à l'ensemble des épreuves en terminale. Hélas, la réglementation ne le permet pas puisque seuls les candidats âgés au moins de 20 ans au 31 décembre de l'année de l'examen sont autorisés à subir les épreuves anticipées en même temps que les épreuves de terminale.*

L'arrêté du 15 septembre 1993 modifié portant règlement général du baccalauréat n'autorise à subir à la même session du baccalauréat toutes les épreuves, y compris les épreuves anticipées (à l'exception toutefois de l'épreuve de travaux personnels encadrés), que les candidats :

- au moins âgés de vingt ans au 31 décembre de l'année de l'examen,
- n'ayant pas atteint cette limite d'âge mais qui se trouvent dans l'une des situations suivantes :
  - ayant un enfant à charge au moment de l'inscription ;
  - de retour en formation initiale ;
  - régulièrement inscrits aux épreuves anticipées qui n'auraient pu subir ces épreuves ou ne les auraient que partiellement subies à la session normale et à la session de remplacement pour raison indépendante de leur volonté dûment justifiée lors de ces sessions ;
  - résidant temporairement à l'étranger au niveau de la classe de Première ;
  - résidant de façon permanente à l'étranger dans un pays où il n'y a pas de centre d'examen ou un centre trop éloigné de leur résidence ;
  - ayant échoué au baccalauréat général ou au baccalauréat technologique et se présentant de nouveau ;
  - qui ont subi les épreuves anticipées du baccalauréat général ou du baccalauréat technologique, qui ne se sont pas inscrits au baccalauréat l'année suivante ;
  - déjà titulaires d'un baccalauréat général, d'un baccalauréat technologique, d'un baccalauréat professionnel, d'un brevet de technicien, d'un brevet de technicien agricole ;
  - titulaires d'un diplôme étranger sanctionnant des études d'un niveau et d'une durée comparables à ceux des études secondaires françaises ;
  - ayant changé de série au niveau de la classe terminale.

Dans tout dispositif où les cas sont limitativement énumérés, il y a toujours une situation digne d'intérêt qui n'a pas été mentionnée et se trouve ainsi exclue.

Dans la rédaction de tout texte, il faut garder présent à l'esprit que l'examen est lié à une procédure de contrôle des connaissances et qu'il évalue les candidats à un niveau objectif. Il n'y a donc aucune raison d'écarter des candidats parce qu'ils sont trop jeunes, trop âgés ou pour tout autre motif de cette sorte. A un moment où il est déploré la sortie du système d'un nombre élevé de jeunes sans diplôme ni qualification (150 000 jeunes avant le lycée), il semble nécessaire de **repérer les règles superfétatoires** qui privent un candidat de la possibilité de se présenter à un examen alors que le dispositif mis en place ne se justifie pas par une raison liée au contrôle des connaissances.

## **Toute modification de la réglementation doit être accompagnée d'un dispositif transitoire**

Un candidat ne peut pas être reconnu comme ayant, à une époque, acquis un niveau de connaissances, puis considéré comme non qualifié du fait d'une modification de la réglementation.

**Des réclamations** ont laissé le médiateur perplexe :

- en application de l'arrêté du 9 janvier 2008 fixant la liste des titres et diplômes français ouvrant dispense d'épreuves du diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG) régis par le décret n° 2006-1706 du 22 décembre 2006, un candidat à cet examen peut se voir dispensé de deux épreuves s'il est titulaire du master gestion, mention « sciences et management », spécialité gestion financière et fiscalité, obtenue dans une université bien spécifique. Le diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) obtenu un an avant la réforme du LMD (licence-master-doctorat), transformé ensuite en master, qui était préparé avec la même équipe enseignante et les mêmes enseignements, a été rejeté pour cette dispense d'épreuves ;
- un étudiant obtient un diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques (DEUST) professions immobilières en 1999 lui permettant d'exercer l'activité d'agent immobilier en transactions sur immeubles et fonds de commerce et en gestion. L'article 11 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972, qui fixe les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, est modifié en 2005 et en 2008. L'intéressé, suite à ces réformes, ne peut plus exercer la profession qui lui était ouverte auparavant et doit obtenir une licence professionnelle (un an d'études supplémentaire) ou un diplôme de même niveau que celui qu'il détient, le BTS professions immobilières qui, lui, a été maintenu. Sa démarche tendant à obtenir le BTS par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE) n'aboutit pas (peut-être à cause d'une concurrence entre BTS et DEUST).

Lors de tout changement de réglementation en vue d'adapter le diplôme à l'évolution du marché du travail, il faut veiller à ne pas priver les diplômés des sessions précédentes des droits qui leur avaient été conférés.

## La réglementation ne doit pas avoir pour effet d'empêcher un candidat de se présenter à une épreuve

En lien avec une recommandation formulée dans le rapport annuel du médiateur portant sur l'année 2006 (voir page 67), tout dispositif réglementaire doit permettre aux candidats à un même examen de bénéficier du même choix d'épreuves.

*Début février, un médiateur est saisi par une candidate étudiante en 2<sup>e</sup> année de BTS assistant de gestion PME-PMI. Celle-ci est désireuse de participer à l'épreuve de LV3 en vietnamien. Elle fait une demande en ce sens au recteur de l'académie début novembre mais ne reçoit pas d'accord. Or, la note de service no 2006-107 du 29 juin 2006 mentionne que le vietnamien peut figurer dans les épreuves obligatoires ou facultatives et que, s'il n'est pas possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent, le candidat peut être amené à subir l'épreuve dans une autre académie que celle où il s'est inscrit. Le service interacadémique des examens et concours d'Arcueil (SIEC) organise ce type d'épreuves pour les élèves inscrits dans les académies d'Île-de-France et pour ceux inscrits hors de ces académies si leur rectorat de rattachement en fait simplement la demande. Cette information avait été communiquée au recteur dans le courrier de demande. Le médiateur contacte le SIEC qui confirme qu'il n'y a aucun problème pour accueillir la candidate. Mais compte tenu de la date avancée, il faut faire vite. Le médiateur se tourne alors vers le service compétent, qui n'est toujours pas disposé à faire le courrier nécessaire, et il faut qu'il précise qu'il va en référer directement au recteur pour que la demande soit faite.*

La candidate sera effectivement convoquée au service des examens d'Arcueil pour passer son épreuve début avril.

Il paraît anormal qu'un service des examens fasse preuve d'une telle rigidité. Tout doit être mis en œuvre pour permettre au candidat de se présenter aux épreuves dans de bonnes conditions.

S'agissant des épreuves facultatives de langues, la réglementation du baccalauréat précise qu'elles sont subies sous forme d'interrogation orale et ne peuvent être présentées que dans les académies où il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent (arrêté du 15 septembre 1993 modifié, note de service n° 2001-091 du 30 mai 2001).

Tant que ces épreuves facultatives de langues subsisteront au baccalauréat, le médiateur considère qu'elles doivent pouvoir être choisies par tous les candidats qui le souhaitent pour qu'il n'y ait pas de rupture d'égalité. Il souscrit à la solution évoquée par le ministère lors de la préparation du comité de suivi, qui s'est réuni le 9 avril 2009, qui consisterait à faire passer dans toutes les académies les épreuves facultatives de langues sous forme écrite.

Cela serait d'ailleurs cohérent avec le passage à l'écrit de la langue vivante 1 (LV1) pour les filières littéraire (L) et scientifique (S).

## **Toute nouvelle réglementation pour un examen doit être suffisamment connue**

Depuis la session 2008, le diplôme national du brevet (DNB) est délivré aux élèves ayant obtenu une note moyenne égale ou supérieure à 10, le niveau A2 en langue vivante étrangère et le brevet informatique et Internet (le B2i). Deux préalables sont donc nécessaires : des compétences en informatique (le B2i) évaluées en fin de 3<sup>e</sup> et des compétences en langues du niveau 5<sup>e</sup> évaluées par un professeur de 3<sup>e</sup>.

Ces compétences, dont les textes considèrent qu'elles doivent être acquises, jouent de fait comme des notes éliminatoires.

Des pratiques différentes au regard de ces nouvelles dispositions ont existé en 2008 d'une inspection académique à une autre, d'un jury à un autre. Un constat a été fait de résultats disparates entre les établissements, sans commune mesure dans certains cas avec la réalité du niveau des élèves. 2009 étant une session transitoire qui ne reprend pas à l'identique les dispositions de la session 2008 mais qui se veut déjà en cohérence avec celle de 2010, des recteurs ont réfléchi aux mesures qui pourraient être mises en œuvre.

### **Exemples de bonnes pratiques :**

Deux mesures pour amoindrir cet effet coupe-rejet ont été prises dans une académie :

- une information à tous les professeurs de langue en collège sur la nouvelle réglementation de l'examen et ses conséquences ;
- un courrier adressé à tous les parents pour les informer également des nouvelles règles et les inviter, si nécessaire, à se rapprocher des professeurs de langues.

Dans une autre académie, le recteur a envoyé un courrier aux chefs d'établissement préparant au DNB. Il leur a rappelé que le niveau A2 est normalement atteint en fin de 5<sup>e</sup> et donc que l'évaluation des compétences langagières relevant du niveau A2 doit être effectuée en amont de la classe de 3<sup>e</sup>. Il leur a demandé que les parents soient informés de l'évolution des performances langagières de leur enfant par rapport au niveau cible A2 par les bulletins trimestriels, l'observation régulière des compétences langagières attendues permettant ainsi *de repérer les élèves pour lesquels l'atteinte du niveau A2 est problématique et de mettre en place l'accompagnement pédagogique requis pour favoriser leur réussite.*

## **La réglementation d'un examen doit être en adéquation avec le cursus scolaire**

Le certificat de formation générale (CFG) (voir articles D. 332-23 à D. 332-29 du code de l'éducation) valide la capacité du candidat à utiliser les outils nécessaires de l'information et de la communication sociales et d'effectuer les démarches conséquentes sur le plan de l'insertion sociale et professionnelle, sans pour autant attester d'une qualification professionnelle. Il garantit l'acquisition de connaissances générales dans les domaines du français, des mathématiques et des problèmes du monde actuel. Ces acquis reconnus donnent droit à des équivalences en vue de la poursuite d'études pour l'obtention ultérieure d'un diplôme professionnel délivré par le ministre chargé de l'éducation.

Cet examen s'adresse particulièrement à une population en difficulté, voire en grande difficulté, et peu revendicative en matière d'équité. Les responsables des examens et concours sont mis en difficulté par l'obsolescence des textes, qui les oblige, pour prendre en considération cette population, à procéder par bricolages et dérogations. Ces textes datent maintenant (décret n° 83-569 du 29 juin 1983 modifié par le décret n° 88-459 du 25 avril 1988, note de service n° 93-227 du 5 juillet 1993) et font référence à des cursus qui n'existent plus, par exemple, les classes de 3<sup>e</sup> d'insertion. Actuellement, les élèves de 3<sup>e</sup> en « découverte professionnelle » n'y ont pas droit. De plus, le DNB est souvent inaccessible à ces élèves. On peut rappeler aussi que la loi dispose que tout élève a droit à la maîtrise du socle de connaissances et de compétences ; le CFG peut jouer un rôle de certification à cet égard.

Il conviendrait de faire évoluer, dans les meilleurs délais, la réglementation applicable au CFG pour qu'elle soit mise en accord avec l'actuelle structuration des filières du collège. Il faut l'harmoniser avec le DNB et définir qui doit passer l'un et/ou l'autre examen, sachant que ce sera le seul examen passé par des élèves en difficulté scolaire.

## Plus de rigueur et plus de transparence sont attendues de la réglementation des examens en université

*Le réclameur n'obtient pas sa licence du fait d'un retard justifié à une épreuve de rattrapage. Il est considéré comme « défaillant » à l'ensemble de l'unité d'enseignement. Une semaine avant l'épreuve, il s'est fait une entorse à la cheville droite. Ses déplacements à pied étant de ce fait plus longs, il a manqué son train le matin de l'examen et a dû attendre le train suivant, ce qui est à l'origine de son retard. Il est arrivé dans la salle d'examen au moment où le dernier enseignant qui surveillait la salle quittait celle-ci. Ce professeur lui a conseillé de se rendre au service de scolarité ce qu'il a fait immédiatement. Il a expliqué sa situation et sollicité que lui soit attribuée la note zéro. Dans le règlement d'examen propre à cette licence accessible aux étudiants uniquement par l'Intranet du site de l'université, il n'y a pas de note éliminatoire ni de seuil à partir duquel la compensation peut s'effectuer entre les enseignements d'une même unité d'enseignement. La demande de l'intéressé s'inscrit dans ce cadre. Un zéro à l'épreuve lui permettait d'obtenir sa licence. Mais il a été considéré « absent », et l'absence, qu'elle soit justifiée ou non par un certificat médical remis dans le délai imparti, ne permet pas à l'étudiant d'avoir son examen à la session en cause. Il paraît choquant de faire perdre une année d'étude à un tel étudiant et, dans le même temps, de délivrer un diplôme à un autre étudiant de cette même licence qui a rendu une copie blanche à une épreuve.*

Dans l'un et l'autre cas, les connaissances ne sont pas évaluées dans la matière en question, mais l'un de deux étudiants peut obtenir, par l'effet de la compensation, son examen.

Certes, chaque université a la maîtrise totale de ses examens avec des règlements d'examens et des modalités de contrôle approuvées à chaque rentrée par le conseil

d'administration (CA). Chaque section ou sous-section a ensuite une certaine latitude dans l'organisation de l'examen et le déroulement des épreuves. Cela ne doit pas faire perdre de vue qu'il faut une cohérence au dispositif.

Il peut arriver que les modalités de contrôle des connaissances approuvées par le CA ne soient pas appliquées à la lettre pour des motifs peut-être légitimes mais non réglementaires. L'université s'expose alors à des recours contentieux que le requérant est en mesure de gagner.

Il conviendrait d'améliorer la publication des règlements des examens dans les universités. Les établissements d'enseignement supérieur ont d'ailleurs une obligation réglementaire de publication des modalités de contrôle dans chaque formation et doivent rendre explicites les critères retenus en termes de connaissances et compétences, comme l'a rappelé le comité de suivi de la licence en 2007-2008 qui a travaillé sur la question de l'évaluation des étudiants et du contrôle des connaissances.

Actuellement, la façon de les porter à la connaissance des étudiants est parfois sujette à caution (durée trop courte de l'affichage, lieu de l'affichage qui n'est pas connu de tous, difficultés pour les étudiants salariés qui ne fréquentent pas ou fréquentent peu le campus de prendre connaissance d'un affichage dans les locaux).

Le site Internet est également utilisé (problème de sa mise à jour, de l'endroit où est consultable le règlement). En tout état de cause, le juge administratif ne manque pas de vérifier si le règlement a fait l'objet d'une publicité suffisante pour le déclarer opposable aux étudiants (voir arrêt de la cour administrative d'appel de Douai n° 97DA11251 du 9 novembre 2000). La communication des dates et des lieux d'examen conduit à des interrogations de même nature.

Il conviendrait d'obtenir plus de rigueur et plus de transparence dans les procédures et dans les pratiques propres à chaque établissement au nom même de l'autonomie.

Les conseils des études et de la vie universitaire (CEVU) des universités travaillent depuis plusieurs années dans le sens d'une harmonisation des pratiques, gage d'une plus grande transparence.

S'il est légitime de lutter contre l'absentéisme des étudiants, et en particulier lors des examens, il paraît aberrant de traiter de la même manière une absence injustifiée et une absence justifiée par un certificat médical. Cela laisserait supposer un manque de déontologie de certains médecins.

## La phase de l'inscription

Se présenter à un examen ou un concours demande de la part de celui qui veut être candidat :

- qu'il puisse vérifier qu'il remplit les conditions requises ;
- qu'il complète correctement le formulaire d'inscription ;
- qu'il joigne les pièces justificatives demandées ;
- qu'il transmette le dossier dans les délais et formes requis.

Il s'agit d'un « exercice » nouveau pour lui, alors qu'il est peu familiarisé avec les procédures administratives et n'a pas pris la mesure des conséquences qui s'attachent à une telle opération. Alors que toute son énergie est mobilisée par la préparation des épreuves, celui-ci n'a donc pas toujours conscience de l'importance à accorder à cette phase. Session après session arrivent des réclamations de candidats qui ne pourront pas obtenir l'examen ou le concours du fait d'un formulaire d'inscription mal complété ou d'une formalité non respectée. Malgré ce que pensent certains gestionnaires un peu trop formalistes, les épreuves de l'examen ou du concours ne commencent pas lors de la phase d'inscription qui n'est pas elle-même une épreuve.

Il faut donc que l'administration (l'établissement scolaire, le service des examens et concours, le ministère...) apporte à ces candidats l'aide et l'information nécessaires à la réussite de cette phase d'inscription.

## Le candidat doit pouvoir vérifier s'il remplit les conditions pour se présenter

*L'intéressée s'inscrit au deuxième concours interne de professeur des écoles et ne reçoit que quelques jours avant le concours un courrier lui annonçant que sa candidature a été refusée. Elle a été assistante d'éducation pendant quatre ans et est actuellement en recherche d'emploi. Or, ne sachant pas si elle remplit les conditions pour s'y présenter étant au chômage, elle a pris le soin d'appeler le service des examens et concours pour poser la question : la réponse a été positive et elle s'est donc inscrite à ce titre au concours auquel elle ne peut se présenter faute d'en remplir les conditions. La réponse à cette question nécessitait un temps de réflexion que la gestionnaire au téléphone n'a pas dû s'octroyer : en effet, pour être admis à se présenter au concours interne, l'assistant d'éducation qui n'a pas exercé des fonctions d'enseignement ou d'éducation pendant la période de référence doit être en fonctions pendant tout ou partie de la période des inscriptions.*

*Une autre personne exerce des fonctions d'assistante administrative auprès du directeur d'une école depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2006. Elle s'inscrit au concours interne d'adjoint administratif organisé dans l'académie où elle exerce ses fonctions. Elle se présente à l'épreuve écrite le 22 avril. Elle apprend qu'elle est admissible le 2 juin et convoquée à l'épreuve d'admission le 20 juin. Un courrier daté du 9 juin lui arrive dans lequel il lui est indiqué qu'elle ne remplit pas l'une des conditions posées par le décret n° 2006-1760 du 23 décembre 2006 relatif aux dispositions statutaires communes applicables aux corps des adjoints administratifs, à savoir « être fonctionnaire ou agent non titulaire de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent ». En effet, le contrat d'avenir dont elle bénéficie n'est pas un contrat de droit public et, de ce fait, son ancienneté ne peut pas être comptabilisée comme services civils effectifs.*

Les questions concernant les conditions à remplir pour se présenter à un concours interne sont d'une grande complexité et, à moins d'être un éminent juriste, même le candidat qui aura soigneusement pris connaissance de la réglementation applicable sera en peine de trouver une réponse.

Il faut inciter toute personne ayant un doute sur sa qualité pour se présenter à un concours ou un examen professionnel à poser la question **par écrit** au service des examens et concours de son académie en ayant pris soin d'indiquer, de manière précise et complète, l'intitulé de ses fonctions, la période durant laquelle elle les a occupées, sa situation actuelle...

Il serait également pertinent de mettre dans la partie consacrée aux concours sur le site Internet du ministère de l'éducation nationale les questions-réponses rédigées par les services ministériels suite aux difficultés rencontrées par les services académiques des concours (même si les éléments mentionnés sont par moments très techniques). C'est une information qui intéresse, bien entendu, le service qui met en place le concours, mais également tous les candidats potentiels. Il faudrait que figurent également les principales situations qui n'ouvrent pas droit à se présenter (un contrat aidé, contrat de droit privé, ne permet pas, par exemple, de se présenter à un concours interne). Toute inscription à un examen ou concours nécessite, en effet, que le candidat ait accès à une information claire et complète sur les conditions à remplir pour se présenter. C'est particulièrement vrai pour les candidats qui ne sont plus scolarisés et vont se présenter en tant que candidats libres.

Lors du dépôt du dossier auprès du CNED, il n'est pas prévu de vérifier si le candidat remplit les conditions pour se présenter à l'examen ou au concours. La vérification n'est faite qu'ensuite et ce pour ne pas imposer une charge de travail inutile aux services des examens et concours. De ce fait, chaque année, après avoir acquitté le prix de la formation, quelques personnes préparent un examen ou un concours en suivant des cours par correspondance mais ne l'obtiennent pas car elles ne remplissaient pas les conditions pour s'y présenter. Il arrive même qu'un candidat obtienne une inscription au CNED pour préparer un concours après avoir pris contact avec un conseiller de cet



organisme, s'acquitte des frais de formation, pour s'apercevoir ensuite qu'à la date où il a demandé cette formation les inscriptions pour la session à laquelle il souhaitait se préparer étaient closes.

Une année de formation suivie par un élève ou un étudiant n'a aucun intérêt si celui-ci n'a pas été correctement informé des conditions pour se présenter à l'examen ou au concours. Dès lors, une telle information devrait faire partie des missions que doit assumer tout établissement qui prépare à un examen ou un concours, qu'il soit scolaire, public ou privé, ou par correspondance.

## **Le candidat doit être bien informé des modalités de l'inscription**

En lien avec ce qui vient d'être indiqué précédemment, il faut que les candidats soient correctement informés des procédures à respecter pour mener à bien leur inscription, étant entendu qu'ils sont responsables (avec leurs parents éventuellement) de l'exactitude de leur inscription.

Les établissements qui les accueillent pour leur délivrer les connaissances nécessaires pour se présenter à l'examen ou au concours doivent être particulièrement vigilants, et les services des examens doivent être ouverts aux cas particuliers.

Les candidats sous statut scolaire procèdent à leur inscription dans l'établissement qui devrait ensuite les vérifier. Ces préinscriptions peuvent être confiées aux professeurs principaux, aux adjoints des chefs d'établissement, aux conseillers principaux d'éducation, voire au secrétariat. Le choix du professeur principal semble le plus judicieux, étant le plus à même de détecter l'erreur d'étourderie (mauvaise case cochée) commise par un élève. Il faut, bien évidemment, veiller à ce que les candidats bénéficient d'un temps suffisant pour vérifier soigneusement leur inscription à l'examen et pouvoir la corriger si cela est nécessaire. Ainsi, un recteur avait, par une décision du 14 février, refusé de corriger l'inscription d'une candidate aux épreuves de la session de juin du baccalauréat. Le document avait été donné aux candidats le 13 janvier avec indication de la même date pour le remettre à l'établissement ! Le tribunal administratif de Grenoble, dans un jugement du 2 juin 2006, a considéré qu'un délai suffisant n'avait pas été laissé aux candidats pour procéder effectivement à la vérification des éléments de leur inscription et a annulé la décision du 14 février par laquelle le recteur avait refusé de rectifier l'inscription de cette candidate qui s'était trompée dans la spécialité choisie.

Il faut veiller à ce que les candidats et leurs parents (signature des parents quand le candidat est mineur) aient un temps suffisant pour vérifier l'inscription.

Il arrive qu'une personne pense que l'inscription au Centre national d'enseignement à distance (CNED) pour préparer un examen ou un concours vaut inscription audit examen ou concours. Le CNED devrait systématiquement préciser que cette inscription ne vaut pas inscription à l'examen ou au concours.

Une fois inscrit, le candidat reçoit une convocation avant le début des épreuves. Cette convocation comporte le détail des épreuves, les dates correspondantes, le lieu de l'examen. C'est alors que certains candidats réagissent. Arrivés un mois avant dans des établissements scolaires, la convocation n'est parfois remise que quelques jours avant l'examen pour ne pas démobiliser les élèves. Ceux-ci réagissent alors très tardivement s'ils détectent une erreur lors de leur inscription. Il peut s'agir d'une erreur matérielle (exemple : en langue vivante (LV), cocher une langue rare au lieu de sa voisine sur la liste, telle que l'anglais) ou d'une erreur de « convenance » (toujours en langue vivante, choisir sa LV2 au lieu de la LV1 au moment de la préinscription et vouloir ensuite revenir sur son choix).

*Un lycéen, après avoir échoué à la session précédente au baccalauréat professionnel, s'inscrit dans une autre filière professionnelle la session suivante. Il souhaite conserver le bénéfice de notes obtenues à certaines épreuves et être évalué en contrôle continu à d'autres épreuves. Il échoue à nouveau à l'examen. Après consultation de son relevé de notes, il s'aperçoit que des notes de la session précédente ont été maintenues alors qu'il voulait les remplacer par des notes obtenues en contrôle continu. Il forme un recours le 18 juillet qui est rejeté le 21 octobre.*

Le médiateur parvient à faire réexaminer le dossier de ce candidat qui obtient alors son examen, les notes au contrôle continu le lui permettant.

*Un autre candidat redoublant une terminale scientifique sollicite, le 5 juillet, un réexamen de son dossier par le président du jury, ayant été mentionné « absent » aux épreuves anticipées de français, épreuves qu'il avait passées lorsqu'il était en classe de première. Si les notes de français avaient été reportées comme il le souhaitait, il détenait les points nécessaires pour obtenir son examen. Il lui est répondu, le 12 septembre, qu'après vérification de sa confirmation d'inscription, il n'a pas demandé à conserver les notes qu'il avait obtenues aux épreuves anticipées, qu'il a signé sa confirmation d'inscription, qu'il s'est donc engagé personnellement à ce que ses choix soient définitifs. Il est mentionné que la gestion de l'ensemble des candidats ne peut se faire que sur des situations arrêtées définitivement et non sur des choix mouvants afin de permettre, notamment, une organisation des épreuves dans les mêmes conditions et, qu'en conséquence et par souci d'équité envers les autres candidats ayant formulé la même demande, il n'est pas possible de réserver une suite favorable à sa demande. L'intervention du médiateur ne changera pas la décision.*

Ce jeune homme n'a pas été assez vigilant et/ou pas assez informé : il sort du système éducatif sans avoir obtenu de diplôme alors que ses notes le lui permettaient.

*Dans un service des examens qui gère un nombre élevé de candidatures, un étudiant en BTS se trompe d'option lors de son inscription. Il reçoit sa convocation le 15 mars 2008 pour passer l'examen au mois de mai. Il s'aperçoit qu'il est convoqué pour l'épreuve écrite de langue en espagnol et non en anglais. Il se rend immédiatement au service des examens pour demander que l'erreur d'inscription soit corrigée. Sa demande est rejetée le 21 mars. Il saisit le délégué du Médiateur de la République le 3 avril qui l'oriente vers le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Ce dernier demande au candidat de formaliser sa demande par écrit et laisse entendre qu'une lettre de l'établissement ne serait pas de trop. Le père de l'étudiant est reçu le lendemain par le chef d'établissement qui appuie la demande de modification de l'inscription. Ce jeune n'a jamais fait d'espagnol et ni le candidat ni l'établissement ne se sont aperçus, lors de son inscription, de l'erreur commise. Le 22 avril, une réponse négative émanant du service des examens est malgré tout notifiée au médiateur « au nom de l'égalité de traitement entre les candidats et pour ne pas menacer l'organisation générale de l'examen ». Il y est rappelé qu'un courrier a été envoyé à l'ensemble des établissements de formation en septembre 2007 pour les sensibiliser au soin à apporter notamment au choix des options en langues. Ce courrier*

*précisait qu'aucune modification ultérieure ne pourrait être acceptée. Les demandes de changement d'option ont été refusées par le service des examens dès le mois de janvier. Il n'est pas objectivement concevable pour ce service de satisfaire la somme des intérêts individuels des candidats qui, pour des raisons toutes plus diverses les unes des autres, souhaitent modifier, à quelques semaines seulement des épreuves, les modalités de passage de leur examen.*

Ce candidat a bien évidemment échoué à l'examen.

Cet échec pour un dossier porté aussi bien par l'établissement où le candidat suivait sa scolarité que par les services du Médiateur de la République et par ceux du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est à l'origine du travail mené sur les examens dans le présent rapport. C'est l'exemple qui pousse à œuvrer dans le sens d'une nécessaire souplesse des services des examens.

Parfois, c'est la complexité de la réglementation qui est la cause de l'erreur, et notamment lorsqu'il y a des modifications dans les épreuves d'une session à une autre. Les candidats ne peuvent mener à bien leur inscription que s'ils sont suffisamment encadrés par leur établissement scolaire.

*Un candidat obtient une note de 17/20 aux travaux personnels encadrés (TPE) réalisés en classe de première durant l'année scolaire 2004-2005. Il se présente à la session 2007 du baccalauréat et découvre la mention « di » (pour dispenser) pour l'épreuve de TPE dans son relevé de notes alors qu'il lui manquait peu de points pour obtenir son examen. Il s'en inquiète auprès du service des examens pour apprendre que, d'après la note de service n° 2005-152 du 29 septembre 2005, il devait être demandé aux élèves qui avaient réalisé un TPE au cours de l'année scolaire 2004-2005 s'ils souhaitaient ou non bénéficier des points obtenus au-dessus de la moyenne lors du baccalauréat. Dans l'affirmative, ils devaient, lors de leur inscription, faire le choix d'une des épreuves de la série d'examens passées en fin d'année de classe de terminale comme « épreuve support » des points TPE. L'intéressé ayant eu un parcours un peu chaotique, ces dispositions ont été oubliées et personne dans son établissement ne lui a indiqué cette disposition.*

Pour le service des examens, il n'a pas été question de demander au jury de réexaminer son dossier.

*Candidat au baccalauréat professionnel, un autre lycéen saisit le service des examens car la note qu'il a obtenue après s'être présenté à une épreuve facultative n'a pas été reportée sur son relevé de notes. Il lui est répondu que c'est impossible car, s'il a bien passé l'épreuve, il ne s'y était pas inscrit !*

Le bon sens aurait voulu que l'inscription soit alors corrigée.

### Exemples de bonnes pratiques :

Un service des examens a fait une étude sur les erreurs d'inscription. Il a constaté qu'elles étaient inégalement réparties selon les établissements d'origine des élèves. Il a identifié que les élèves les plus vulnérables étaient ceux de l'enseignement technique et professionnel. Il a édité par établissement toutes les inscriptions et a proposé à chaque chef d'établissement de vérifier élève par élève l'exactitude de ce qui avait été enregistré. Cette opération a eu lieu début février, ce qui a laissé le temps nécessaire pour modifier les inscriptions. Un tel travail d'information et de guidage a un grand intérêt pour les candidats.

Pour permettre aux candidats refusés à la session précédente du brevet de technicien supérieur (BTS) de s'inscrire dans de bonnes conditions, un service des examens mentionne au verso du relevé de notes envoyé à chaque candidat des informations pour la session suivante, telles les dates prévisibles d'ouverture du registre d'inscription (entre le 15 octobre et le 15 novembre), l'adresse du site Internet, les modalités d'inscription... Depuis la session 2008, ce même service envoie également un courrier électronique portant sur les modalités d'inscription vers le 15 octobre à tous les candidats refusés à la session  $n - 1$  qui ont communiqué leur adresse Internet sur l'application OCEAN (organisation des concours et examens académiques et nationaux) lors de leur précédente inscription. En ce qui concerne l'inscription des candidats en centres de formation d'apprentis (CFA), le service attire leur attention sur l'importance qu'il y a à signer la confirmation d'inscription.

En ce qui concerne le baccalauréat, le système informatique OCEAN pourrait être revu. Aux yeux des utilisateurs, ce logiciel est prévu pour une gestion de masse. Il ne permet pas de prendre en compte les situations particulières qu'il faut traiter individuellement, ce qui entraîne un travail supplémentaire et perturbe l'organisation. Toutes les interventions manuelles étant source potentielle d'erreurs, elles ne peuvent pas être multipliées sans risque pour le bon déroulement de l'examen. La conséquence est une certaine rigidité de la part des services.

Là où un service des examens qui gère un nombre raisonnable de candidatures peut faire du cousu main, comme le montrent les exemples de bonnes pratiques, un service qui doit faire face à une gestion de masse peut perdre de vue que la rectification de l'erreur commise par le candidat ne va ni déstabiliser le système ni être contraire au principe d'égalité de traitement entre les candidats. Il manque aussi peut-être de personnels dans ces services des examens ce qui pourrait expliquer une frilosité dans ce domaine. En tout état de cause, lors d'un examen, modifier des choix d'épreuves, autoriser une candidature tardive ne nuisent à aucun autre candidat et ce n'est qu'au moment des épreuves que le principe d'égalité de traitement entre les candidats a toute sa place.

Entre une sortie du système éducatif sans l'obtention du diplôme préparé et une modification d'inscription tardive, le système éducatif doit faire le bon choix. Bien entendu, il est primordial de ne pas menacer l'organisation générale d'un examen, mais une rectification tardive d'une erreur d'inscription ne paraît pas être une telle menace.

## **Concours : la concomitance des épreuves ne doit pas obérer la liberté de choix du candidat**

*Inscrit à la fois au CAPES externe de documentation et au troisième concours de ce CAPES, un candidat a passé une épreuve écrite (sciences et techniques documentaires) qui se trouvait être commune aux deux concours. Le jour de l'épreuve, les candidats inscrits aux deux concours devaient indiquer, en signant la liste d'émargement, le concours au titre duquel ils entendaient participer à l'épreuve commune. Ces candidats étaient ensuite automatiquement portés absents à cette même épreuve au titre du concours qu'ils n'avaient pas retenu, cette absence entraînant leur élimination audit concours. Admissible mais non admis, le candidat a ensuite demandé aux services ministériels que la note obtenue à l'épreuve de documentation du troisième concours puisse être comptabilisée également au titre du concours externe de façon à ne plus être considéré comme absent et éliminé de ce dernier concours, ce qui a été refusé.*

Les candidats sont autorisés à s'inscrire à plusieurs concours de recrutement de professeurs de l'enseignement du second degré (externe, interne, troisième concours) à une même session. Pour des questions d'organisation, il n'est pas envisageable pour les services ministériels de prévoir une extension du calendrier des épreuves d'admissibilité, qui peuvent donc avoir lieu en même temps. Le contrôle par l'administration

de la recevabilité des candidatures à ces différents concours ne s'effectue pas avant les épreuves mais entre celles-ci ou même après. A chaque session, des candidats aux concours internes ou troisièmes concours, du fait de la complexité de la réglementation et d'un manque d'information (voir « Le candidat doit pouvoir vérifier s'il remplit les conditions pour se présenter », point traité précédemment), découvrent après avoir passé des épreuves qu'ils ne remplissaient les conditions pour se présenter au concours interne ou au troisième concours. Il paraît donc important de permettre aux candidats qui le souhaitent de passer en même temps, par sécurité, les épreuves du concours externe.

Une solution envisageable pour lever la difficulté pourrait être de permettre à un candidat passant une épreuve commune à plusieurs concours de la déclarer valable pour ces différents concours, ce qui supposerait que la copie d'examen soit corrigée par chacun des jurys des concours concernés (et que soient ensuite pris en compte les coefficients de l'épreuve propres à chacun des concours).

## **Tout formalisme excessif n'a pas sa place lors de l'inscription**

*Souhaitant se présenter au concours d'entrée à l'école d'infirmiers, un étudiant envoie dans un institut de formation en soins infirmiers son dossier d'inscription, dans les délais impartis, accompagné des pièces demandées : une photocopie de la carte d'identité recto-verso, une photocopie de l'original du diplôme du baccalauréat, un chèque de 97 euros. Mais comme il l'a fait tout au long de son parcours universitaire, il joint une copie certifiée conforme du relevé des notes obtenues à l'examen du baccalauréat. Il reçoit un courrier daté du 6 février lui demandant de retourner à cette même date la photocopie de l'original du diplôme du baccalauréat (et non le relevé de notes). Formalité impossible : la lettre lui est parvenue après cette date, mais l'intéressé fait confiance au bon sens du service et renvoie le document demandé. La réponse suivante lui arrive : « Suite à votre courrier posté le 12 février, je vous informe que la clôture des inscriptions étant le 6 février, minuit, cachet de la poste faisant foi, votre candidature ne peut être acceptée. »*

L'intervention du médiateur n'a pas suffi à faire entendre raison à la directrice de l'institut. L'attitude de cet établissement ne se comprend pas. Les deux documents délivrés après réussite à l'examen (le relevé de notes ou le diplôme délivré par le recteur d'académie) sont en effet considérés comme étant une attestation de réussite à l'examen du baccalauréat.

Il n'y a aucun intérêt ni pour l'institution ni pour le candidat de considérer avec une excessive rigidité la phase de l'inscription. Comme cela a été indiqué précédemment, les épreuves d'un examen ou d'un concours ne commencent pas lors de la phase d'inscription qui n'est elle-même pas une épreuve.

Dans le précédent rapport qui portait sur l'année 2007 (voir pages 56-57), il avait été évoqué la situation de cette candidate éliminée d'un concours pour ne pas avoir produit un certificat médical alors que la convocation qui rappelait les pièces à présenter avant les épreuves (pièce d'identité...) ne mentionnait pas l'obligation de produire un certificat médical récent pour passer l'épreuve d'admissibilité d'éducation physique et sportive.

La recommandation alors formulée peut être rappelée :

Il convient d'attacher une grande importance aux documents qui se rapportent aux examens et concours. Ainsi, une convocation qui fait état des pièces nécessaires pour se présenter aux épreuves doit être exhaustive.

## **La procédure d'inscription par voie télématique doit être simplifiée**

Dans le rapport du médiateur portant sur l'année 2007, une recommandation a porté sur la simplification de l'inscription au concours (voir page 98). Cette recommandation devrait être élargie aux examens qui, s'inspirant du dispositif mis en place par le décret n° 95-681 du 9 mai 1995 fixant les conditions d'inscription des candidats aux concours d'accès à la fonction publique de l'État par voie télématique, ont deux phases d'inscription : une inscription qui doit obligatoirement être suivie d'une confirmation d'inscription et ce dans des délais très précis. La confirmation d'inscription, qui s'opère sur Internet plusieurs semaines après l'inscription, donne lieu à de nombreuses saisines du médiateur. Maladie, problème technique, oubli, indisponibilité, nombreux sont les motifs invoqués par des personnes en plein désarroi et demandant une dérogation que nul ne peut leur accorder. Le médiateur s'est donc interrogé sur la pertinence de ce dispositif qui laisse à chaque session des candidats dans l'impossibilité de se présenter aux épreuves.

Pour éviter les oublis d'une confirmation d'inscription, des procédures informatiques ont été imaginées.

### **Exemple de bonnes pratiques :**

Un service des examens envoie pour les candidats aux BTS un premier courrier pour indiquer la date butoir de la confirmation. Un deuxième courrier (de couleur) sert de rappel et leur est adressé mi-décembre accompagné d'une mise en demeure. Si, alors, il n'y a pas de réponse, l'inscription est annulée mais auparavant, les établissements scolaires dont les étudiants sont concernés sont contactés afin qu'ils vérifient s'il s'agit bien d'un abandon. Sur 1 100 inscriptions en BTS lors d'une session, une soixantaine de candidats n'a pas confirmé.

La réflexion pourrait cependant s'orienter vers une autre voie. Le décret susvisé du 9 mai 1995 a récemment été modifié par le décret n° 2009-84 du 21 janvier 2009 qui permet désormais aux administrations de **recueillir les inscriptions en une seule phase**.

Ainsi, il pourrait être décidé de remplacer la phase actuelle obligatoire de confirmation d'inscription par une simple phase de vérification avec possibilité de rectification de l'inscription, étant entendu que l'absence de connexion d'un candidat n'aurait plus comme effet l'annulation de la candidature. Une application d'un tel dispositif d'inscription aux examens et aux concours ne pourrait aller que dans le bon sens.

En même temps, malgré tous les efforts déployés par les services concernés pour donner une information la plus complète possible sur la procédure d'inscription par voie télématique, quelques internautes peinent toujours et quittent l'application sans s'être aperçus qu'ils n'ont pas validé leur inscription. Sur 1 500 inscriptions pour le concours de professeurs des écoles dans une académie, deux requêtes de cette nature sont parvenues au service des concours.

Il conviendrait d'informer les candidats qu'en cas de doute sur la validité de leur inscription, et en particulier s'ils n'ont aucun retour par courriel de leur inscription, ils doivent téléphoner aux services du rectorat pour vérifier s'ils sont bien inscrits et ce, bien entendu, avant la date limite d'inscription (et de confirmation d'inscription si elle est maintenue). Passé ce délai, aucun recours n'est recevable. Le dispositif d'alerte devrait être renforcé sur le logiciel pour limiter le risque de quitter l'application sans avoir validé l'inscription.

## **L'absentéisme d'un élève ne doit pas conduire à un refus d'inscription à un examen**

Pour se présenter à certains examens, des candidats doivent pouvoir justifier d'une durée de formation (par exemple, 400 heures pour se présenter au brevet professionnel). Mais tel n'était pas le cas dans les exemples exposés ci-après.

*En février 2008, un médiateur reçoit un appel d'une enseignante découragée parce que le dialogue n'est pas possible avec son chef d'établissement et qu'elle vient d'apprendre que deux de ses élèves qui préparaient un baccalauréat professionnel viennent d'être radiés du fichier des examens, suite au signalement de leurs absences fait par le chef d'établissement. Ces deux élèves sont effectivement souvent absents, mais l'un en raison de conditions familiales difficiles, l'autre pour de graves raisons de santé. Le motif invoqué pour justifier cette radiation est que les candidats n'ont pas suivi la totalité de la formation théorique en raison de leurs nombreuses absences. Il est à préciser que les périodes de stage en entreprise ont été effectuées et ont donné lieu à d'excellents rapports. Or, les deux élèves sont redoublants et si l'un des deux a déjà été radié des listes l'année précédente pour la même raison, le second a passé l'examen. Le médiateur s'étonne de la raison évoquée. Si le candidat a été autorisé à passer son baccalauréat l'année précédente, c'est qu'il avait bien suivi l'ensemble de la formation et on comprend mal comment, alors qu'il a bénéficié d'une formation complémentaire en redoublant, il ne réunit plus les conditions pour*



*passer l'examen. Fort de cet argument qui relève du simple bon sens, le médiateur intervient auprès du service des examens qui accepte de réintégrer l'élève dans le fichier des candidats inscrits mais qui reste sur sa position pour le second élève. Le service fait référence aux textes en vigueur (les articles D. 337-51 à D. 337-94 du code de l'éducation et l'arrêté du 17 juillet 2001 portant organisation et horaires d'enseignement dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant aux brevets d'études professionnelles). Le médiateur analyse ces textes en détail mais ne trouve rien qui justifie une telle interdiction. Par contre, cette clause existe pour les candidats qui passent cet examen hors statut scolaire. Comme une fin de non-recevoir lui est opposée, le médiateur transmet ce dossier à la médiation nationale qui interroge au ministère la Direction générale de l'enseignement scolaire. Le service compétent s'étonne d'une telle pratique et confirme qu'aucune disposition réglementaire ne permet de refuser l'inscription d'un candidat qui n'aurait pas suivi l'ensemble de la formation pour quelque motif que ce soit, étant entendu que ces élèves n'ont pas été exclus de l'établissement. La décision est prise de réinscrire l'élève dans le fichier des candidats.*

Les deux élèves seront reçus à leur baccalauréat professionnel avec mention « assez bien ».

*Le père de cette jeune fille scolarisée en classe de première l'année précédente dans un lycée français à l'étranger saisit le médiateur. Cette élève a vécu une année difficile suite à de graves problèmes familiaux et n'a pas toujours été suffisamment assidue. Le chef d'établissement, qui avait établi un « contrat moral » avec elle pour qu'elle soit présente aux cours, considère qu'elle ne l'a pas respecté, s'oppose de ce fait à son passage en classe de terminale (qui est de droit) et refuse de l'inscrire aux épreuves du baccalauréat. Si la famille s'obstine, le chef d'établissement ne laisse pas le choix : l'élève devra s'inscrire en tant que candidate libre.*

Il est tout à fait dans les missions d'un chef d'établissement d'agir contre l'absentéisme des élèves, mais il ne doit pas, pour ce faire, se tromper de procédure. Ainsi, il convient de répondre à un problème de non-assiduité par la procédure appropriée : la procédure disciplinaire. En aucun cas, la réponse à un manque d'assiduité ne doit être le refus d'inscription à un examen, il y a là détournement de procédure. Il ne faudrait pas non plus que le chef d'établissement cherche ainsi à afficher de bons résultats à un examen et donc à éliminer les élèves qui pourraient ne pas l'obtenir.

## La suspicion de fraude à l'examen du baccalauréat ne doit pas empêcher un candidat de s'inscrire dans l'enseignement supérieur

Déposer un dossier d'inscription dans l'enseignement supérieur peut s'avérer problématique pour certains candidats.

*Un appel à l'aide est lancé au médiateur par une candidate. Elle vient de passer les épreuves du baccalauréat. Elle explique qu'elle a sorti sa trousse et sa boîte de crayons de couleur de son sac pour les poser sur sa table d'examen avant le début de l'épreuve de sciences de la vie et de la terre. Elle n'a pas vu alors qu'une fiche de révision s'était accrochée par l'électricité statique à la boîte de crayons de couleur et a glissé sur le sol de la salle d'examen où un surveillant l'a ramassée. Elle est soupçonnée de fraude à l'examen. Bien qu'ayant passé toutes les épreuves, elle ne connaît pas le résultat de l'examen et n'a pas de relevé de notes pour s'inscrire en université. Elle apprend que la section disciplinaire a jusqu'au 15 novembre pour statuer. Clamant son innocence, elle craint de ne pouvoir commencer ses études.*

A chaque session d'examens, des candidats sont surpris sur ce qui paraît être une fraude ou une tentative de fraude. Le surveillant responsable doit alors prendre toutes les mesures pour la faire cesser et ce sans interrompre la participation à l'épreuve du ou des candidats. Le jury délibère ensuite sur les résultats de ces candidats. Les candidats peuvent être admis à participer au second groupe d'épreuves selon leurs résultats. Cependant, conformément aux dispositions de l'article 42 du décret n° 92-657 du 13 juillet 1992 relatif à la procédure disciplinaire dans les établissements publics d'enseignement supérieur placés sous la tutelle du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, aucun relevé de notes ne peut être délivré avant que la formation de jugement ait statué. Le service des examens transmet les dossiers à la section disciplinaire de l'établissement d'enseignement supérieur désigné chaque année par le recteur d'académie. La formation compétente doit statuer, au plus tard, le 15 novembre de l'année au cours de laquelle s'est déroulée la session d'examens. Les dates retenues peuvent être différentes d'une année à l'autre et d'une académie à une autre et poser problème lorsqu'elles sont tardives.

La question de la poursuite des études pour un candidat suspecté de fraude se posera tant que le calendrier pour réunir la section disciplinaire n'aura pas été amélioré. Interrogé sur la question de l'inscription dans l'enseignement supérieur, le ministère a rappelé qu'en attendant que la juridiction se soit prononcée et, en application de la présomption d'innocence, le candidat qui ne s'est pas vu délivrer son diplôme pour un tel motif peut néanmoins s'inscrire dans un établissement d'enseignement supérieur, cette inscription étant bien sûr conditionnelle.

## Le déroulement des épreuves

Une fois l'étape de l'inscription correctement franchie vient le temps des épreuves. Le calendrier arrêté pour le passage des épreuves a alors toute son importance.

### Un changement de calendrier doit être assumé par l'institution

*D'une année scolaire à l'autre, les calendriers d'examens étaient stables. Les organisateurs de séjours linguistiques pour les élèves en classe de première faisaient débiter les séjours à l'issue des épreuves anticipées de première pour les lycéens. Les parents d'élèves réservaient dès le mois de janvier ces séjours. C'est alors que le ministre de l'éducation nationale décide au cours du deuxième trimestre de revoir les calendriers des épreuves du baccalauréat pour prolonger au maximum les cours durant le mois de juin. Pour quelques familles, les dates de séjour linguistique et de l'épreuve orale de français deviennent incompatibles, la convocation mentionnant une date qui correspond à la date du séjour linguistique. Ces familles se tournent vers les organisateurs de séjours qui expliquent être dans l'impossibilité de revoir leur calendrier. Elles essaient alors de trouver un changement de date auprès du service des examens, ayant obtenu parfois l'accord des parents d'un autre élève qui accepte un échange de date. Face à la quantité de candidatures gérées et eu égard aux personnes ayant formulé la même demande, un service des examens n'a pas donné de suite favorable aux demandes de changement de date d'examen.*

Même si cela pouvait créer un précédent et générer d'autres demandes, on aurait aimé qu'il puisse être répondu favorablement à une telle demande, les deux opérations qui allaient dans le sens d'une amélioration du niveau des élèves s'étant, le temps d'une session d'examens, télescopées bien involontairement. Les personnels qui exercent leurs fonctions dans les services des examens font face à certaines périodes de l'année à des surcroûts de travail importants avec une grande compétence et une grande disponibilité. Comme d'autres services qui doivent faire face à une charge de travail imprévue (tel un aléa climatique), il pourrait être imaginé de déployer du personnel en plus grand nombre pour absorber un surcroît temporaire de travail dans un service des examens, dû, par exemple, à une modification de la réglementation.

### Une situation particulière doit être prise en compte pour traiter d'un retard ou d'une absence

Le candidat doit arriver dans le centre d'examen dans les horaires fixés, mais il n'est pas toujours à l'abri d'un retard ou d'une absence.

La circulaire n° 79-U-005 du 9 janvier 1979 portant sur l'accès aux salles d'examen lors des épreuves écrites des examens et concours nationaux mentionne :

« [...] J'ai l'honneur de vous rappeler que l'accès des salles d'examen doit être strictement interdit à tout candidat qui se présente après l'ouverture des enveloppes contenant les sujets. Par ailleurs, lorsqu'une épreuve dure plus d'une heure, les candidats présents à l'ouverture des sujets ne doivent pas être autorisés à quitter la salle d'examen avant la fin de la première heure. Je vous demande de veiller à ce que ces dispositions soient systématiquement rappelées sur les convocations adressées aux candidats. Je vous demande en outre de prendre toutes les mesures nécessaires à leur application, afin que tous les candidats affrontent les concours ou examens dans des conditions de stricte égalité et de parfaite régularité. »

Ces règles ont été rappelées par la note de service n° 85-065 du 18 février 1985 publiée *au Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 9 du 28 février 1985.

En ce qui concerne les épreuves orales, l'accueil est possible tant que les commissions siègent.

Les chefs de centre reçoivent tous les mêmes directives, mais la gestion des cas particuliers est laissée à leur appréciation. Certains n'hésitent pas à prendre l'attache du service des examens pour les cas litigieux. Dans des académies, les chefs de centre sont en liaison continue avec les services pour toute complication ou incident de parcours.

Pour certains examens comme celui du baccalauréat, l'absence aux épreuves en cas de force majeure dûment étayée et analysée ouvre la possibilité de se présenter à la session de septembre (une telle session n'existe pas pour les BTS).

Des recteurs ont le souci de prendre en considération les situations particulières. À côté de la gestion de masse, ils regardent avec attention de tels dossiers.

### Exemple de bonnes pratiques :

L'article D. 336-18 du code de l'éducation dispose que « les candidats qui, pour une cause majeure dûment constatée, n'ont pu subir les épreuves de la session du baccalauréat technologique organisée à la fin de l'année scolaire peuvent, avec l'autorisation du recteur, subir des épreuves de remplacement organisées en septembre sur le même modèle que celles prévues à la session normale (...), les candidats qui ont subi une partie des épreuves subissent à la session de remplacement *l'ensemble des épreuves*, à l'exception des épreuves anticipées (...) ».

*Un candidat au baccalauréat technologique n'a pas pu se présenter aux trois dernières épreuves de la session 2008, en raison d'une agression dont il a été victime le 21 juin. Par lettre du 24 juin, il adresse à l'établissement où il est scolarisé et aux services rectoraux un justificatif d'absence à ces épreuves et demande le report à la session de septembre. Il est immédiatement autorisé à se présenter à la session de septembre pour la totalité des épreuves conformément à la réglementation en vigueur. Ce n'est que par courrier du 28 juillet que ce lycéen précise ses problèmes de santé et fait notamment mention du séjour qu'il doit effectuer dans un centre de rééducation au cours du mois d'août. Compte tenu de ces éléments, il est autorisé par le recteur à conserver le bénéfice des épreuves passées à la session de juin 2008.*

Il se présente aux trois épreuves qu'il n'a pas pu passer en juin et ses résultats lui permettent d'être déclaré admis.

Le service des examens de cette académie ne manque pas d'utiliser toutes les possibilités qu'offre la réglementation, et même de prendre des dispositions dérogatoires que la situation justifie, afin de permettre aux candidats de se présenter aux examens dans les meilleures conditions possibles. Dans le cadre d'un examen, cela n'est pas contraire au principe d'égalité de traitement des candidats.

L'examen qui fait suite au baccalauréat, le BTS, n'offre pas, lui, de session de rattrapage et, à chaque session, des candidats n'obtiennent pas leur diplôme malgré une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20 à l'ensemble des évaluations affectées de leur coefficient.

*Une candidate, à la réception de son relevé de notes au BTS qui mentionne son élimination du fait d'une « absence » à une épreuve facultative (une épreuve de langue étrangère qui est sa langue maternelle), saisit le service des examens pour solliciter un réexamen de son dossier, les notes obtenues dans les autres épreuves lui permettant d'avoir son BTS. Elle joint à son recours un billet de la SNCF daté du jour de l'épreuve mentionnant un retard des trains d'une heure trente sur la ligne empruntée. Elle indique que lorsqu'elle est arrivée sur les lieux de l'examen, les personnes qui se trouvaient à l'accueil ne lui auraient pas permis d'entrer dans la salle d'examen pour émarger la feuille de présence. Le service des examens, quant à lui, considère qu'il ne peut pas être établi qu'elle était bien présente sur les lieux de l'examen et refuse de donner une suite favorable à son recours, rappelant qu'il a été fait une stricte application de la réglementation et qu'un traitement équitable doit être garanti à l'ensemble des candidats.*

*Un candidat au BTS a obtenu une note moyenne de 10,56/20 à l'ensemble des épreuves, ce qui devait lui permettre d'obtenir l'examen s'il n'avait pas été éliminé lui aussi du fait d'une « absence » à une épreuve facultative. L'intéressé explique au médiateur qu'il s'est rendu au centre d'examen pour passer l'épreuve en question dans la salle indiquée sur sa convocation. S'étant aperçu au bout d'un certain temps que l'épreuve se déroulait en fait dans une autre salle, il se serait présenté en retard devant l'examineur qui aurait refusé, selon ce candidat, de lui faire passer l'épreuve. Le candidat ajoute que l'affichage des salles d'examen était déficient. En réponse à sa réclamation, le service des examens indique par courrier au candidat que deux convocations successives lui ont été envoyées, la seconde rectifiant le lieu de l'épreuve orale, et le candidat se serait rendu par erreur devant la salle mentionnée sur la première convocation. S'agissant du refus de l'examineur de faire passer l'épreuve, le service des examens lui indique que les examinateurs avaient la consigne de recevoir tous les candidats de la journée quelle que soit l'importance de leur éventuel retard. Les affirmations du candidat ne peuvent pas être vérifiées. Le procès-verbal de l'épreuve ne mentionne pas que ce candidat s'est présenté en retard et il ne peut être exclu que, s'apercevant tardivement s'être trompé de salle, dans l'énervement, il ne se soit pas rendu dans la salle d'examen. Mais à cela il peut être répondu que deux convocations différentes et non datées lui ont été adressées par le service des examens. Cela rend possible ses affirmations et peut expliquer et excuser, dans une certaine mesure, son absence à l'épreuve.*

Malgré l'intervention du médiateur, le service des examens est resté sur sa position.

Compte tenu de l'importance des coûts d'organisation des épreuves d'examen, il semble normal de veiller à ce que les candidats participent aux épreuves facultatives qu'ils ont choisies. Cependant, les éléments recueillis dans ces dossiers auraient dû amener les jurys compétents (que les services des examens devaient saisir) à qualifier cette absence de cas de force majeure. De plus, les conséquences attachées à l'épreuve facultative ne sont sûrement pas suffisamment connues des candidats au BTS. Ceux-ci se sont présentés précédemment à l'examen du baccalauréat et ont en mémoire l'intérêt qu'il y avait à choisir une épreuve facultative. Pour ce qui concerne le baccalauréat, l'absence non justifiée à une épreuve que le candidat doit subir est sanctionnée par la note zéro et, en ce qui concerne les épreuves facultatives, seuls les points excédant 10 sont retenus et multipliés, le cas échéant, par un coefficient fixé par arrêté. Le fait de ne pas se présenter à une épreuve facultative n'est donc pas pénalisant. Le mécanisme est tout à fait différent pour le BTS. Le terme utilisé est pourtant le même : « épreuve facultative », les conséquences positives sont de même nature : les notes obtenues aux épreuves facultatives ne sont prises en compte que pour leur part excédant la note de 10/20 et les points supplémentaires sont ajoutés au total des points obtenus aux épreuves obligatoires en vue de la délivrance du diplôme. Mais l'article 26 du décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du BTS dispose que le diplôme ne peut pas être délivré à un candidat déclaré absent à une épreuve et ce même s'il s'agit d'une absence à une épreuve facultative (toutefois, l'absence d'un candidat à une épreuve pour une cause de force majeure dûment constatée est sanctionnée par la note zéro). À chaque session d'examens, quelques étudiants sont victimes de ce dispositif dont ils n'ont pas pris connaissance ou dont ils n'ont pas assez conscience.

Il est suggéré de revoir la réglementation en traduisant, par exemple, toute absence à une épreuve facultative au BTS par l'absence de note ou par la note zéro. Néanmoins, s'il est décidé de maintenir la réglementation en vigueur, les candidats doivent être très clairement informés de l'effet éliminatoire d'une telle absence et l'appellation de cette épreuve devrait être modifiée, puisqu'en réalité cette épreuve « facultative » a un caractère obligatoire dès que le candidat s'y est inscrit.

### Un exemple de bonnes pratiques... même si la réglementation est un peu écornée

Un service des examens a, dès à présent, introduit de la souplesse dans le dispositif actuel en traduisant toute absence à une épreuve facultative au BTS par la note zéro.

Les consignes sur un accueil possible pour les épreuves orales tant que les commissions siègent doivent être rappelées à chacun des acteurs présents dans les centres d'examen, les transports en commun jouant à chaque session de mauvais tours à quelques candidats.

## **L'obligation d'aménager l'examen pour un candidat handicapé doit être correctement gérée**

Les demandes d'aménagement des conditions de passage d'un examen sont en croissance exponentielle depuis la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Les services y répondent avec beaucoup d'attention et de conscience des enjeux humains. Un aménagement conforme à la réglementation applicable peut être décidé pour compenser les difficultés de chacun des candidats en situation de handicap : majoration du temps imparti, temps de pause, secrétariat de compétence adapté, conditions matérielles particulières...

Les difficultés viennent principalement des demandes tardives de candidats auxquelles les services cherchent à répondre dans toute la mesure du possible. Certains candidats, notamment atteints de dyslexie, et en particulier dans les filières professionnelles, ne connaissent pas toujours leurs droits et ne déposent pas de dossier. Pour les BTS, les dossiers des candidats sollicitant un aménagement des conditions de passage de l'examen sont traités dans une seule académie après transfert. Il en résulte parfois des retards d'acheminement des dossiers ou des erreurs, qui sont rectifiées la plupart du temps par le chef de centre mais pas toujours dès la première épreuve.

Une attention toute particulière devrait être portée pour qu'il y ait un nombre suffisant de personnels de santé et des enseignants suffisamment formés pour identifier les élèves et les étudiants en situation de handicap et pouvoir mettre en place des mesures d'accompagnement tout au long de la scolarité et lors des examens, en y associant les parents.

Les demandes émanant de candidats au BTS en situation de handicap doivent être particulièrement suivies pour que les aménagements nécessaires puissent être mis en place dès le début des épreuves.

Le médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) fait quelquefois des propositions sur la nature des aménagements dont il n'a pas la maîtrise et outrepassé parfois la réglementation. En tout état de cause, c'est l'autorité compétente pour organiser l'examen ou le concours qui décide des aménagements accordés en prenant appui, bien évidemment, sur les propositions du médecin désigné par la CDAPH et notifie la décision au candidat avec mention des délais et voies de recours.

Il faudrait redéfinir les rôles respectifs des médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) et des chefs de centre d'examen en matière d'aménagement d'épreuves lors des examens et concours.

Le nombre exponentiel des demandes d'aménagement s'est heurté dans certaines académies à un nombre insuffisant de médecins désignés par la CDAPH pour apprécier les aménagements qui paraissent nécessaires vu le handicap. Les demandes d'aménagement ont été envoyées sans aucun avis.

Il faut absolument que les autorités académiques s'assurent, comme le préconise la circulaire n° 2006-215 du 26 décembre 2006, qu'il y a un nombre suffisant de médecins désignés pour proposer des aménagements.

## **Le calendrier des épreuves doit être compatible avec les aménagements accordés aux candidats handicapés**

Le paragraphe IV-4 de la circulaire n° 2006-215 du 26 décembre 2006 mentionne : « L'organisation horaire des épreuves des concours et des examens devra laisser aux candidats handicapés une période de repos suffisante entre deux épreuves prévues dans la journée. Pour ce faire, et dans certains cas, ils pourront commencer une épreuve écrite en décalage d'une heure au maximum avec les autres candidats. »

*Un étudiant handicapé (dyspraxie et dyslexie sévères) se présente à l'examen du BTS. Il reçoit un accord pour une majoration d'un tiers du temps imparti. La mère de cet étudiant contacte le chef du centre d'examen pour demander que son fils commence les épreuves avant les autres et les finisse après eux. Le candidat est installé dans la même salle que les autres et se trouve dérangé deux fois : une fois à l'arrivée des autres candidats, une fois à leur sortie. Ayant échoué à l'examen, il proteste contre l'organisation des épreuves, évoquant de graves perturbations de son attention, et sollicite une nouvelle correction des épreuves. En l'absence de réponse, le médiateur est saisi. Ce dernier obtient que l'étudiant soit reçu par le président du jury qui lui commente ses copies et lui montre que la décision du jury était juste.*

De même, plusieurs familles ont appelé l'attention sur le fait que le calendrier des épreuves anticipées de la série L du baccalauréat prévoyait, pour la session 2008, l'organisation de trois épreuves le même jour. Cette incompatibilité avec les mesures prises au bénéfice de candidats handicapés a été reconnue rapidement par les services ministériels compétents qui ont publié un nouveau calendrier dans le *Bulletin officiel de l'éducation nationale* du 3 avril 2008. Dans le *Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 15 du 9 avril 2009, il a été demandé aux recteurs d'académie et au directeur du service interacadémique des examens et concours d'Île-de-France de veiller à ce que les chefs de centre préservent systématiquement, pour les candidats qui auront obtenu un temps d'épreuves majoré, un temps de repas et de récupération qui ne devra pas être inférieur à une heure.



Il faudrait, comme cela a été fait pour les consignes données pour une période de repos suffisante entre deux épreuves prévues dans une même journée (voir *Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 15 du 9 avril 2009 susvisé), revoir la circulaire ministérielle pour que soit demandé aux chefs de centre d'isoler les candidats handicapés ayant une majoration de temps imparti des autres candidats.

Déplorant les pratiques différentes entre centres d'examen à l'égard des candidats disposant d'une majoration du temps imparti, un médiateur académique suggère de réactiver le *Livret du chef de centre*, qui avait l'avantage de permettre des pratiques plus homogènes.

## **La surveillance des épreuves écrites et les interrogations orales doivent se faire dans le plus grand respect des candidats**

Les contrôles d'identité et les instructions aux candidats doivent être effectués avant le début de l'épreuve et les candidats ne doivent être dérangés en aucune façon une fois les sujets distribués. Dans une académie, au cours d'une épreuve du diplôme national du brevet (DNB), un courrier a été remis à des candidats, dans lequel il était indiqué que leur passage en baccalauréat professionnel leur était refusé (« pour éviter des dépenses en timbres »). Dans certains centres d'examen, des surveillants bavardent entre eux durant les épreuves : même si c'est à voix basse cela dérange les candidats qui leur sont proches. On pourrait qualifier cela de « **mauvaises pratiques** ». Les consignes de surveillance pour les épreuves écrites doivent être précises, réalistes et strictes, délivrées aux surveillants et préalablement portées à la connaissance des candidats. Les épreuves orales doivent, quant à elles, être menées par les examinateurs dans le plus grand respect des candidats. Une attention particulière doit être portée au comportement d'un examinateur dès lors que les doléances sont multiples et convergentes.

### **Exemple de bonnes pratiques :**

Un service des examens adresse au verso des convocations des examinateurs à chaque session d'examens des instructions portant sur un rappel de la réglementation avec des consignes détaillées pour toutes les étapes de l'examen et un rappel du cadre dans lequel doivent se dérouler les épreuves orales des baccalauréats général et technologique. Le texte est le suivant : « Épreuves orales : conformément à la circulaire ministérielle du 5 mai 1970, les interrogations doivent être conduites dans un esprit d'évaluation positive et dans un climat de bienveillance, à commencer par l'accueil de la part de l'interrogateur qui doit mettre en confiance le candidat pour l'entretien. L'évaluateur doit se garder de déstabiliser le candidat par une intervention trop vive, ironique ou volontairement déstabilisante, car heurtant la conscience ou la sensibilité du candidat. De même, les excès de familiarité de la part de l'interrogateur ou tout propos étranger à l'interrogation qui pourrait donner au candidat à penser qu'il est jugé sur autre chose que ses réponses, notamment sur l'enseignement qu'il a reçu ou ses origines (sociales, scolaires, etc.), sont à proscrire [...]. »

## Le centre d'examen doit avoir une parfaite connaissance de la réglementation applicable

La lettre suivante est arrivée chez le médiateur le 3 septembre 2008 :

*« Je suis élève de terminale série économique et sociale (ES) (...) Le jour des résultats du bac, le vendredi 4 juillet 2008, j'ai appris que je passais les oraux du second groupe. J'ai demandé à mon chef d'établissement si c'était possible de choisir maths et espagnol à l'oral de rattrapage, il m'a répondu que oui. J'ai donc pris en compte cette deuxième chance en travaillant durement le week-end, j'ai également pris des cours particuliers avec un enseignant pour mieux me préparer à ces épreuves orales. Le lundi 7 juillet 2008, je me suis rendue à mon centre d'examen qui se trouvait être mon lycée. Je me préparais devant la salle qui m'avait été attribuée pour passer mon oral de mathématiques lorsque le {chef de centre} m'a annoncé que ce n'était pas possible de passer l'espagnol car je l'avais déjà eu à l'oral lors des épreuves du bac et que je devais immédiatement choisir une autre matière. Prise au dépourvu j'ai paniqué et opté pour l'histoire-géographie mais n'ayant rien révisé je savais que j'allais droit à l'échec. Suite à cette annonce, j'ai été prise de pleurs et d'angoisse et j'ai bien sûr raté mes deux épreuves (...) Après maintes négociations avec le {service des examens}, il m'a été accordé de repasser une seule épreuve orale le 8 juillet à 11h et cet accord m'a été confirmé à 20 heures la veille (...). »*

Pour les épreuves du second groupe, la réglementation est la suivante : les candidats se présentent à deux épreuves orales portant sur les disciplines qui ont fait l'objet d'épreuves écrites du premier groupe, y compris les épreuves anticipées passées en première. La note qui est prise en compte par le jury est la meilleure note obtenue par le candidat, au premier ou au deuxième groupe. L'épreuve de LV2, qui est une des épreuves terminales, se passe à l'écrit pour les baccalauréats littéraire (L) et scientifique (S) et à l'oral pour le baccalauréat économique et social (ES). De ce fait, contrairement à ce qui se passe pour les autres séries, il n'est pas possible de présenter au baccalauréat ES la LV2 comme épreuve de rattrapage. Il y a, à chaque session, des enseignants de langues qui n'informent pas leurs élèves et/ou des centres d'examen qui oublient cette règle, créant la situation exposée dans la réclamation.

Cette impossibilité est parfois seulement détectée par l'application informatique qui refuse cette épreuve, ce qui alerte le centre d'examen comme dans l'exemple suivant.

*Le lundi 7 juillet, après avoir pris conseil auprès de ses enseignants, et après validation par le centre d'examen, un candidat au baccalauréat ES passe comme épreuves au rattrapage sa LV 2 (espagnol) et sciences économiques et sociales spécialité. Il obtient suffisamment de points pour avoir son examen, mais apprend en fin d'après-midi, alors qu'il assiste à la cérémonie souvenir organisée à la mémoire d'un ami lycéen qui vient de décéder, que l'épreuve d'espagnol est invalidée et qu'il doit présenter une autre épreuve. Le lendemain, c'est dans ce contexte tout à fait particulier, complètement déstabilisé par ces événements, que ce candidat se présente à une nouvelle épreuve. Contrairement à ce qui s'était passé la veille, il n'obtiendra aucun point supplémentaire à cette matière. Il est déclaré non admis à l'examen.*

Au vu des éléments recueillis, le service des examens accepte que ce candidat présente sa deuxième épreuve de l'oral de rattrapage à la session de remplacement de septembre. Il obtient son examen en septembre.

Un rappel de la réglementation paraît nécessaire en début de session dans chaque centre d'examen. En effet, plusieurs centres d'examen ont commis cette même erreur, autorisant les candidats de cette série du baccalauréat à présenter une épreuve non valide.

Pour répondre à cette difficulté, il pourrait être décidé de mettre à la disposition des candidats admis à se présenter au second groupe d'épreuves un document mentionnant les épreuves orales qu'ils sont autorisés à présenter.

De plus, si une erreur dans le déroulement de l'examen se produit, l'administration doit la traiter correctement. Elle doit placer le candidat dans les mêmes conditions d'examen que les autres candidats. Dans le premier exemple, dès que l'erreur a été détectée, une réponse immédiate conforme à cette règle aurait dû être apportée au candidat, la tergiversation du service des examens n'aurait pas lieu d'être. Un temps conforme à celui détenu au départ pour mener les révisions aurait dû lui être accordé.

Enfin, il conviendrait d'installer, si ce n'est pas déjà fait, une permanence téléphonique ou télématique pour tous les examens afin de répondre immédiatement aux problèmes rencontrés pendant le déroulement d'une épreuve.

## **L'évaluation d'une période de stage ne doit pas conduire à éliminer un candidat à cause d'une information insuffisante**

Deux problèmes doivent être évoqués : celui de la non validité d'un stage et celui des mauvaises notes dues à un déficit d'informations.

A la session 2008, des candidats, notamment en BTS, ont découvert sur leur relevé de notes le terme « NV » à une épreuve qui correspond à un stage obligatoire.

*L'intéressé voit sur son relevé de notes qu'il est déclaré « éliminé » au baccalauréat professionnel pour une épreuve déclarée non valide. N'en comprenant pas la raison, car les notes obtenues aux épreuves étaient suffisantes pour obtenir son examen, il s'adresse à son professeur principal qui découvre que les périodes mentionnées sur les attestations de stage ne correspondent pas à seize semaines, durée qui était exigée. Le candidat contacte les responsables des stages pour faire rectifier les erreurs de date. De nouvelles attestations sont établies immédiatement les 9 et 10 juillet et sont transmises au service des examens. Le jury s'étant réuni le 8 juillet, le service des examens considère qu'il n'y a pas lieu de donner suite à la demande de l'intéressé. Celui-ci aurait dû être alerté par le service avant le début des épreuves, ce qui lui aurait permis d'envoyer une nouvelle attestation s'il ne s'agissait que d'une erreur matérielle au moment où l'attestation a été complétée.*

*Un candidat au BTS management des unités commerciales (MUC) n'obtient pas son examen car l'épreuve de projet de développement de l'unité commerciale (PDUC) est déclarée « non valide » par le jury. Ne comprenant pas cette décision, l'intéressé envoie un courrier le 25 juin au service des examens. Sans réponse, il renvoie un courrier le 30 juillet et contacte par téléphone à plusieurs reprises ce service. Il saisit le médiateur le 16 septembre, qui interroge le service et s'entend répondre qu'une réponse va arriver. Le 1<sup>er</sup> octobre, un courrier est envoyé au candidat qui lui fait part des appréciations du jury, appréciations de nature à justifier une note peu élevée à l'épreuve mais en aucun cas une non-validité de celle-ci. Non satisfait de cette réponse, l'intéressé rappelle le service des examens pour obtenir l'éclaircissement demandé. Après de multiples contacts, l'intéressé reçoit un nouveau courrier lui expliquant que le projet a été déclaré comme étant non valide car, d'une part, il était collectif et, d'autre part, il manquait une attestation de conformité. Or, l'attestation a bien été fournie. Le service des examens explique au médiateur que le jury a considéré qu'en fait le projet n'était pas un projet d'envergure et ne justifiait pas d'être un projet collectif.*

Cette information aurait dû être apportée au moment du choix du sujet. De plus, l'arrêté du 22 juillet 2008 ayant clarifié le dispositif de non-conformité d'un dossier, un tel motif ne pourra plus être retenu.

*Un candidat au BTS communication des entreprises apprend son échec à l'examen pour non-validation de sa note de stage. Son établissement de formation, établissement privé hors contrat, a organisé le stage en partie pendant les vacances scolaires, ce qui l'a rendu non conforme, le référentiel annexé à l'arrêté réglementant ce BTS ayant prévu que le stage devait être constitué de 12 semaines obligatoires « réparties sur le temps scolaire ».*

*Un étudiant inscrit au CNED en 2<sup>e</sup> année de BTS informatique et gestion s'est vu également refuser par le service des examens sa présentation à l'épreuve de soutenance de projet au motif que son stage s'était en partie déroulé pendant les vacances scolaires de printemps. Le recteur, directeur général du CNED, a contesté cette décision et l'a fait savoir aussi bien au candidat qu'au service des examens. Ce dernier a maintenu sa décision, reprochant au candidat de ne pas avoir sollicité en temps utile une dérogation, « {son} statut d'étudiant par correspondance pouvait {lui} laisser prétendre à une dérogation, sous réserve d'en faire la demande au préalable ». L'intéressé, qui n'avait pas connaissance de l'obligation ni de la possibilité de faire une telle démarche, a renoncé à sa candidature. Il a donc suivi, à ses frais et inutilement, deux années d'études tout en exerçant une activité professionnelle.*

D'autres exemples de réclamations sur ce même thème ont été également donnés dans le rapport portant sur l'année 2007 (voir pages 57 à 59).

## Exemple de bonnes pratiques :

*Un étudiant en BTS hôtellerie-restauration souhaite concilier la poursuite d'études avec sa pratique d'un sport de haut niveau. Il demande l'autorisation de déroger, à titre exceptionnel, au dispositif prévu par le référentiel du diplôme d'un stage en entreprise de seize semaines en accomplissant son stage de façon morcelée durant les vacances de la Toussaint, de Noël, de février et de Pâques, souhaitant ainsi se consacrer aux compétitions sportives de fin de printemps et d'été ainsi qu'aux entraînements préalables. Comme réponse, il se voit communiquer par son établissement le référentiel de l'examen et, devant cette fin de non-recevoir, saisit le médiateur.*

Le service des examens contacté porte alors une attention particulière à cette demande. Le stage est organisé selon des modalités qui respectent le référentiel et qui lui permettent de concilier la poursuite de sa formation et ses entraînements sportifs.

Par arrêté du 22 juillet 2008 publié dans le *Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 32 du 28 août 2008 et dans le *Journal officiel* du 8 août 2008, la mention « non valide » a été explicitée pour les BTS auxquels elle est applicable.

Il ressort que la non-conformité du dossier, support à l'épreuve orale mentionnée en annexe II de ce texte, peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Il est important d'avoir défini ce qu'il fallait entendre par une épreuve non valide. Il faut maintenant veiller à une diffusion de l'information sur ce nouveau dispositif aux candidats dès leur inscription. Il est en effet regrettable qu'après une année de formation un candidat échoue à un examen car il n'a pas été suffisamment alerté sur les motifs de nature à invalider sa formation.

Il faudrait également que le candidat soit dûment informé du motif dans le cas où son stage est déclaré comme non valide.

Le second problème des mauvaises notes dues à un déficit d'informations s'est surtout manifesté à la session 2007. Des candidats au brevet de technicien supérieur (BTS), management des unités commerciales (MUC) ou négociation et relation client (NRC) avaient obtenu une note très basse à l'épreuve orale professionnelle qui s'appuie sur un stage, le jury ayant considéré que leur stage (le plus souvent effectué dans la restauration rapide) était non conforme (voir pages 57 à 59 du rapport précédent portant sur l'année 2007).

### Exemple de bonnes pratiques :

Ce problème signalé par le médiateur à l'inspection générale de l'éducation nationale a été examiné attentivement. Cela a conduit pour la session 2008 à une vérification des critères d'évaluation qui devaient être uniquement basés sur l'évaluation des compétences acquises et non sur une quelconque prise en compte du lieu de stage.

Par ailleurs, il a été suggéré aux responsables des centres de formation concernés de permettre à leurs étudiants réalisant leur stage dans le secteur de la restauration rapide, par exemple, d'effectuer des stages complémentaires au sein d'autres secteurs de l'entreprise ou au sein d'autres entreprises, afin de leur permettre d'acquérir les compétences indispensables à la délivrance du diplôme.

La seule solution à ce problème dont on mesure parfaitement l'importance pour les jeunes et leurs familles qui consentent pour certains des sacrifices financiers importants pour cette formation, passe par une amélioration de l'information sur les objectifs de la formation, les compétences impératives à acquérir et les critères d'évaluation appliqués lors des épreuves de certification.

### Toute évaluation nécessite un dispositif rigoureux

Les commentaires ou appréciations des correcteurs ou des examinateurs devraient être explicites, une grande partie des recours provient, en effet, d'une non-compréhension de la note attribuée. Parfois, comme dans l'exemple ci-après, il n'y a même pas d'appréciation sur la copie d'examen.

*Des parents d'élève saisissent le médiateur contestant la note de 5,50/15 obtenue par leur fille à l'épreuve de français du diplôme national du brevet (DNB). Les parents précisent qu'elle est très brillante en français, qu'elle n'a jamais eu, au cours de sa scolarité, de note inférieure à 15/20 en expression écrite et que, pour l'épreuve du brevet, elle pensait avoir réussi le devoir. Un recours gracieux a été fait auprès de l'inspecteur d'académie. Il a été indiqué qu'il n'y avait pas d'erreur de transcription de note et une photocopie de la copie d'examen a été envoyée. Or, cette copie ne comportait aucune appréciation. Grâce à l'obstination du médiateur, le correcteur est amené à expliquer la note : la copie comporte certaines erreurs de raisonnement (des anachronismes, un récit dominant au détriment d'une argumentation impliquée par le libellé du sujet, des affirmations posées et des arguments non développés). Le correcteur admet cependant que la qualité de la langue employée par la candidate aurait pu être davantage valorisée, l'orthographe, la syntaxe et les tournures stylistiques étant assurément de bon niveau. Malgré cette note, la candidate a été reçue à l'examen avec 17,14 de moyenne générale et mention « très bien ».*

Cette réclamation pose aussi le problème de la notation. Les candidats redoutent de voir leur copie corrigée par un correcteur qui fait preuve d'une grande sévérité.

### Exemple de bonnes pratiques :

Pour le baccalauréat, il existe dans certaines disciplines un suivi informatisé à des moments précis du déroulement des corrections, mais ce n'est pas le cas dans toutes les disciplines.

Il conviendrait de mettre en place, pour toutes les épreuves, un suivi informatisé donnant des éléments de comparaison à l'intérieur d'un jury aux différents moments des corrections, de mettre également en place des instruments permettant de comparer la notation entre les membres d'un jury aussi bien lors des épreuves écrites que lors des épreuves orales, de manière à ce qu'un correcteur ou un examinateur prenne conscience d'une notation qui paraît sévère ou indulgente par rapport à ses autres collègues.

De plus, une attention particulière doit être portée par les correcteurs et les examinateurs aux appréciations qu'ils portent sur les copies et sur les fiches établies suite à une épreuve orale. Bien évidemment, les recommandations du médiateur dans son rapport sur l'année 2007 portant sur le baccalauréat ont toutes leurs places ici.

A la notation qui n'est pas comprise par le candidat vient s'ajouter le risque d'erreur dans le report de la note obtenue à une épreuve.

### Toute erreur de notation doit être correctement traitée

*Un candidat est déclaré admis à l'examen du baccalauréat après le second groupe d'épreuves, réussite confirmée par le relevé de notes signé par le président de jury. Il entame les démarches pour une préinscription en université et cherche un logement. Par courrier du 2 septembre, le service des examens, sur rapport du chef de centre daté du 12 juillet, qui signalait des erreurs de report de notes à deux épreuves écrites, informe le candidat qu'il est déclaré non admis.*

Le médiateur saisi ne peut que constater l'échec de ce candidat à l'examen, mais déplore le retard totalement anormal pour l'informer (un mois et demi après le constat des erreurs).

Dans la *Lettre d'information juridique*, n° 80 de décembre 2003, un point a été fait sur les difficultés juridiques liées à la découverte d'erreurs après la proclamation des résultats d'un examen (voir pages 30 à 32). Il a été mentionné que la responsabilité de l'État a été retenue pour une erreur de transcription de notes corrigée avec un retard de cinq mois après la proclamation des résultats (CAA, Nantes, 29 novembre 1990, M. GUYOT, n° 98NT01455). La mise en jeu de la responsabilité était justifiée, non par l'erreur elle-même, mais par le retard de réaction de l'administration à corriger celle-ci.

De telles erreurs de transcription de notes (inversion de notes entre deux candidats, erreur dans le comptage des points ou dans la retranscription de notes) se produisent toujours malheureusement (dans un sens favorable comme dans un sens défavorable). Un service des examens s'est interrogé sur les causes et sur les moyens à

mettre en œuvre pour limiter au minimum ses erreurs. Ainsi, la vigilance a été renforcée dans chaque centre d'examen sur le report des notes des candidats au baccalauréat, ce qui a eu l'effet escompté.

Sur le problème d'erreur de saisie d'une note obtenue à une épreuve, il ne suffit pas d'apporter la correction nécessaire sur le relevé de notes, il faut également reprendre la procédure dans son intégralité.

*Les parents d'un candidat au baccalauréat constatent, le 7 juillet 2008, une erreur de note dans le relevé de notes. La note de 11/20 a été attribuée à l'épreuve d'éducation physique et sportive (EPS) à leur fils à la place de la note de 15/20. Après intervention de leur part, courant septembre, un relevé de notes rectifié est envoyé. Ce candidat obtient, suite à la rectification, un total de points de 455 au lieu des 447 points obtenus précédemment. La mention « assez bien » nécessite un total de points de 456. Les parents sollicitent par écrit, le 10 novembre, le service des examens pour obtenir la saisine du jury concerné. La réponse suivante arrive aux parents du candidat au mois de décembre : « J'accuse réception de votre courrier qui a retenu toute mon attention. Le jury du baccalauréat est souverain et aucun recours n'est recevable contre les décisions qu'il a prises conformément aux dispositions réglementaires. Certes, l'erreur relative à la notation de l'épreuve d'EPS a été rectifiée mais ne peut en aucun cas préjuger de l'attitude du jury. Par ailleurs, après contrôle, il s'avère que certains candidats ayant obtenu la même moyenne finale que votre fils n'ont pas nécessairement été rachetés. Je regrette que votre fils ait subi ce problème, mais en aucun cas la décision du jury ne peut être remise en cause. »*

Ce courrier, heureusement très peu fréquent de la part d'un service des examens, montre une erreur de raisonnement. Il devait, dès constatation de l'erreur, saisir le jury pour une nouvelle délibération. Le jury peut alors décider, au vu des éléments du dossier (notamment du livret scolaire), de revoir ou non le nombre de points attribués au candidat. En tout état de cause, ce n'est pas au service des examens d'en décider.

### Exemple de bonnes pratiques :

Courrier adressé en août à une candidate :

« Par courrier en date du 18 juillet dernier, vous demandez la vérification de la note que vous avez obtenue à l'épreuve orale de sciences sanitaires et sociales du second groupe d'épreuves du baccalauréat technologique, série sciences médico-sociales (SMS), à la session de juin 2008. Mon service a effectué une recherche concernant cette note sur le document original : il apparaît que la note obtenue est de 16/20 et non pas de 06/20. Vous trouverez ci-joint une photocopie de cette feuille d'interrogation du second groupe. Une erreur matérielle ayant été commise en votre défaveur lors de la transcription de cette note, mon service a fait le nécessaire pour la corriger. Afin que votre livret scolaire soit soumis à une nouvelle délibération [du jury], je vous demande de me faire parvenir, avant le 15 septembre 2008, votre relevé de notes erroné ainsi que votre livret scolaire. Je tiens à vous présenter, au nom du président de jury, toutes mes excuses pour cette regrettable erreur. »



Dans l'article de la *Lettre d'Information juridique*, n° 80 de décembre 2003 sus-cité, il a été rappelé que l'administration ne peut elle-même réparer une erreur commise par un jury d'examen. L'autorité administrative qui constate une erreur matérielle (par exemple, un décompte erroné des points attribués) doit saisir le jury concerné afin qu'il corrige l'erreur à l'occasion d'une nouvelle délibération.

Il existe deux jurisprudences sur ce sujet : les arrêts du Conseil d'État du 29 juillet 1983, M. MEZIANI, Recueil Lebon, page 348, et du 28 septembre 1990, M. VINTOUSKY et autres, n° 107 730.

## **La communication des copies d'examen et appréciations doit être améliorée**

Les services des examens ont un calendrier de gestion très chargé et dense. La majorité des examens a lieu dans la période de mai-juin-juillet et les services sont fermés en août. De ce fait, une grande partie des réclamations n'est examinée qu'à partir du mois de septembre. Ce retard pour examiner les réclamations est problématique lorsqu'une erreur a été commise. Permettre une communication des copies d'examen et des fiches d'appréciations dans des délais rapides aux candidats qui ont été correctement informés de cette possibilité paraît être une réponse adaptée.

Trois notes de service ont porté sur le problème de la **communication des copies d'examen aux candidats** (une note de service n° 82-028 du 15 janvier 1982, publiée dans le *Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 4 du 28 janvier 1982, une note de service n° 85-041 du 30 janvier 1985 publiée dans le *Bulletin officiel de l'éducation nationale*, n° 6 du 7 février 1985, et une note de service n° 88-143 du 10 juin 1988). En effet, l'attention du ministère a été appelée à plusieurs reprises sur les difficultés rencontrées pour la mise en œuvre de l'obligation légale (loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée et décret n° 88-465 du 28 avril 1988) que constitue la communication de leurs copies aux candidats qui en font la demande. Il n'a pas été décidé de définir d'une manière uniforme les modalités de communication, mais il est demandé que soit apportée une réponse rapide et adéquate à toutes les demandes de communication, en privilégiant une communication organisée immédiatement après les épreuves dans les centres d'examen pendant les trois jours suivant les résultats et, si ce n'est pas le cas, que soit apportée une réponse dans le délai d'un mois à compter de la demande.

Une enquête a été menée lors de la session 2005 du baccalauréat sur l'accès aux copies d'examen.

Dix-sept services des examens ont bien voulu répondre à l'enquête, les résultats sont les suivants :

Copies consultables dans les centres	Photocopies dans les centres	Photocopies envoyées par le service des examens
Oui dans 10 académies	Oui dans 5 académies	Oui à compter du mois de septembre dans 16 académies
Oui dans 2 académies avec une priorité aux refusés		Photocopies envoyées en juillet par des vacataires dans une académie, les copies n'étant pas consultables dans les centres d'examens
Non dans 3 académies sauf cas signalés		
Non dans 2 académies		

Tarif des photocopies en 2005 : 0,18 € la page.

Il conviendrait d'étendre la communication des copies et des fiches d'appréciations à tous les examens et tous les centres d'examen.

Cette consultation devrait se faire sur une durée suffisante (donc au moins trois jours comme cela a été mentionné dans les notes de service traitant de ce sujet). L'information devrait enfin être portée à la connaissance des candidats sur leur convocation.

\*\*\*

A l'évidence, les services ministériels qui élaborent la réglementation, les établissements scolaires et universitaires qui accompagnent les élèves pour leur permettre d'obtenir une qualification, ainsi que les services des examens et concours ont tous le souci du bon déroulement de l'examen ou du concours et de leur qualité. Mais il reste encore des pistes d'améliorations pour mettre un terme aux situations actuelles décrites ci-dessus.

Le médiateur, qui est à l'écoute de l'usager, a donc souhaité formuler des recommandations (voir pages 71 à 74) qui, sans nuire au principe d'égalité de traitement des candidats, introduiraient de la souplesse dans toutes les phases du déroulement des examens et, dans une moindre mesure, à des moments bien spécifiques pour les concours.

L'objectif final que vise la mise en œuvre de ce dispositif est simple : permettre à tout candidat qui le mérite d'obtenir la validation de sa formation.

# Des propositions pour contribuer au développement de la validation des acquis de l'expérience

Recevant chaque année une cinquantaine de réclamations concernant la VAE, le médiateur a souhaité s'intéresser à cette question et lui consacrer une partie de son rapport annuel. Au vu des réclamations qu'il a examinées, au vu également des éléments d'informations qu'il a pu recueillir en prenant connaissance des rapports parus sur le sujet et en rencontrant différents responsables chargés de la VAE dans des services de formation continue de rectorats et des universités, le médiateur juge opportun de présenter différentes recommandations susceptibles, selon lui, de contribuer au développement souhaitable de ce dispositif novateur.

## La VAE, un dispositif récent, dont le développement doit être encouragé

La validation des acquis comprend deux modalités bien distinctes :

### La reprise d'études supérieures (par la validation des acquis professionnels ou VAP)

Un candidat qui souhaite reprendre des études supérieures (en université ou en école d'ingénieurs) peut, grâce à la validation de ses études, de ses expériences professionnelles ou de ses acquis personnels (article 5 de la loi du 26 janvier 1984), être dispensé d'obtenir le diplôme de niveau inférieur dont la possession est normalement requise (par exemple, le candidat qui souhaite reprendre des études pour obtenir un master doit normalement être titulaire d'une licence : la VAP permet d'en être dispensé). Le dispositif de la VAP est régi par le décret n° 85-906 du 23 août 1985.

### L'obtention d'un diplôme (par la validation des acquis de l'expérience ou VAE)

Un candidat qui a acquis, grâce en particulier à l'expérience professionnelle, les compétences qui correspondent à un diplôme (ainsi qu'à un titre ou à une certification ; articles L. 335-5 et suivants du code de l'éducation) peut l'obtenir sans reprise d'études, dans le cadre d'un dispositif intitulé validation des acquis de l'expérience (ou VAE).

Le jury de VAE peut délivrer ce diplôme dans sa totalité. Il peut également choisir de n'accorder qu'une délivrance partielle, à charge pour le candidat d'effectuer une formation complémentaire ou un stage ou de rédiger un mémoire, afin de compléter les connaissances et compétences estimées manquantes. (Le dispositif est régi par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 : permettant la délivrance du diplôme complet, elle remplace la loi du 20 juillet 1992, qui avait institué la validation des acquis professionnels pour la délivrance de diplômes et qui ne permettait qu'une validation partielle.)

Près de 14 000 diplômes complets sont délivrés chaque année par l'éducation nationale par le biais de la VAE (6 000 autres candidats obtiennent une validation partielle). Les universités, elles, délivrent environ 2 000 diplômes complets (et 2 000 validations partielles environ). D'autres diplômes relevant d'autres administrations, en particulier du ministère de la Santé, donnent lieu également à des délivrances par le dispositif de la VAE.

Les diplômes délivrés par le ministère de l'éducation nationale les plus demandés par les candidats de la filière VAE sont le CAP petite enfance, le diplôme d'État d'éducateur spécialisé et le baccalauréat professionnel secrétariat. Parmi les diplômes délivrés par l'enseignement supérieur, les diplômes les plus demandés sont le BTS (notamment le BTS d'assistant de direction) et le master.

Les résultats atteints par la VAE font apparaître un certain retard par rapport aux objectifs fixés initialement. Ils restent, en outre, relativement limités si on les rapporte au nombre des personnes susceptibles d'être concernées par la VAE. Il semble ainsi que 6 millions de salariés occupent dans les entreprises des fonctions qualifiées sans détenir le diplôme correspondant aux compétences qu'ils possèdent et qu'ils mettent en œuvre : une partie de ces personnes trouverait probablement intérêt à s'engager dans une démarche de VAE.

L'obtention d'un diplôme validant leurs compétences constitue en effet une démarche utile pour les personnes qui utilisent, dans le cadre de leur emploi, des compétences non reconnues :

- La détention d'un diplôme place tout d'abord les personnes concernées par un licenciement en situation plus favorable pour retrouver un emploi.
- Les salariés qui détiennent un diplôme sont généralement dans une position plus favorable pour mener les négociations avec leur employeur pour ce qui concerne les questions de rémunération et de progression au sein de l'entreprise.
- Lorsqu'elle se traduit par une validation partielle d'un diplôme, la VAE donne l'occasion à la personne concernée de compléter son bagage professionnel, notamment par l'acquisition d'éléments théoriques.

La délivrance de diplômes et de certificats à leurs salariés par le biais de la VAE peut être également profitable aux entreprises elles-mêmes : la certification de leur personnel peut permettre aux entreprises concernées d'améliorer la crédibilité de leur offre, dans le cadre de la soumission à des marchés publics ou de la négociation avec des entreprises clientes (notamment dans le secteur des services).

Plusieurs rapports récents à caractère interministériel ont été réalisés sur le sujet de la VAE. Ils mettent l'accent sur quatre difficultés qui contribuent à expliquer l'extension encore limitée de la VAE :

- l'insuffisance de l'information ;
- la longueur et la lourdeur de la procédure, susceptibles de décourager une partie des candidats potentiels. La démarche de VAE s'étend en effet généralement sur une période de 18 mois en moyenne, du moins pour l'accès à des diplômes de l'enseignement supérieur (le délai est en moyenne d'environ 1 an pour les diplômes de niveau inférieur au baccalauréat). La démarche de VAE suppose, de plus, la rédaction d'un dossier de plusieurs dizaines de pages qui nécessite un important investissement personnel ;
- la difficulté pour les candidats d'identifier le diplôme correspondant à la qualification acquise ;
- un accompagnement des candidats parfois insuffisant.

## **La VAE, un dispositif innovant mais nécessairement complexe**

L'instruction des réclamations dont il a été saisi a conduit le médiateur à constater que certaines des difficultés auxquelles se heurte le développement de la VAE tiennent à la spécificité et aux objectifs mêmes du dispositif.

Afin que les diplômes obtenus par VAE n'aient pas une valeur inférieure à ceux acquis par la voie de la formation initiale, le dispositif de la VAE impose, en effet, aux candidats un niveau d'exigence élevé (jurys appliquant les mêmes critères que ceux délivrant les diplômes classiques ; compétences linguistiques exigées, même lorsque les candidats ne les utilisent pas habituellement dans leur cadre professionnel ; important travail conceptuel et de synthèse pour la constitution du dossier de présentation). Ce niveau d'exigence peut dissuader ou conduire à l'échec des candidats qui, pourtant, possèdent les compétences correspondant aux diplômes.

Par sa nature même, la VAE constitue en effet un dispositif novateur, cherchant à concilier des objectifs et des logiques qui peuvent entrer en contradiction : cultiver la spécificité de la VAE, pour l'ouvrir largement à tous les publics concernés et en faire un outil important de reconversion et de promotion professionnelle, au risque de dévaloriser les diplômes obtenus par cette voie ; fixer aux candidats par VAE un niveau d'exigence et une dimension théorique et conceptuelle qui permettent de garantir le niveau du diplôme délivré, au risque de dissuader une partie des candidats potentiels.

Inhérentes à la VAE, les difficultés nées des caractéristiques de ce dispositif ambitieux apparaissent, comme telles, difficilement surmontables.

### **Un éventuel malentendu ?**

Le médiateur constate tout d'abord qu'une partie des candidats de la VAE se méprend sur la nature du dispositif.

La loi instituant la VAE, ne mentionnant pas d'autres conditions qu'une expérience professionnelle de 3 ans, certains candidats pensent que la délivrance d'un diplôme aux personnes disposant de cette expérience a un caractère automatique et ne comprennent pas que le jury de VAE puisse se prononcer négativement.

De même, certains candidats n'ont pas pris conscience du fait que la validation et la délivrance du diplôme ne sanctionnaient pas l'expérience professionnelle elle-même mais bien les compétences acquises grâce à cette expérience.

Enfin, les candidats qui n'obtiennent aucune validation admettent souvent difficilement la décision du jury. Leur dossier a en effet été, au début du processus, déclaré recevable par les services académiques de VAE (dispositifs académiques de validation des acquis ou DAVA); les candidats ont le plus souvent bénéficié d'un accompagnement pédagogique dispensé par le GRETA ou un organisme privé, afin de les aider à présenter leur dossier et à préparer l'entretien avec le jury; enfin, le DAVA a examiné leur dossier et a considéré qu'il pouvait être présenté au jury. Dans ces conditions, les candidats ont tendance à considérer que leur dossier de VAE a déjà reçu à plusieurs étapes une approbation par les différents services compétents : la décision du jury leur apparaît, dès lors, comme contradictoire et illégitime. Recevant de nombreuses réclamations qui font apparaître l'incompréhension des candidats à cet égard, le médiateur est conduit à expliquer, sans toujours convaincre, que l'appréciation qui a pu être portée par un organisme de formation ou un service administratif ne peut préjuger en rien de la décision d'un jury d'examen chargé d'apprécier en toute souveraineté les compétences et les connaissances des candidats.

## **Une préparation lourde : frein ou garantie ?**

L'important travail personnel exigé des candidats engageant une démarche de VAE peut être préjudiciable au développement de la VAE, mais il constitue également une garantie pour éviter la dévalorisation des diplômes obtenus par cette voie.

La démarche de la VAE suppose d'élaborer un dossier destiné à permettre aux candidats de présenter leur expérience au jury. La constitution du dossier conduit les candidats à engager un travail important de réflexion personnelle, de conceptualisation, de formalisation et d'écriture. L'ampleur de ce travail contribue fortement à expliquer la longueur du processus de validation. L'investissement personnel nécessaire et les délais qu'il induit peuvent conduire à dissuader des candidats qui présentent pourtant les compétences et le profil requis. Le degré d'exigence imposé aux candidats peut être considéré comme dommageable du point de vue des résultats quantitatifs de la VAE.

A contrario, il est possible de soutenir que la difficulté même du processus de validation est une condition indispensable permettant d'éviter la dévalorisation des diplômes obtenus par cette voie. Pour valoriser également tous les modes d'obtention d'un diplôme, la loi interdit de mentionner sur le diplôme la modalité selon laquelle il a été obtenu. Dès lors, un allègement du niveau des prestations attendues des candidats à la VAE risquerait d'aboutir à une dévalorisation du diplôme lui-même, y compris lorsqu'il a été délivré à l'issue d'une formation initiale.

## Une réticence compréhensible ?

Les enseignants appelés à participer aux jurys de VAE peuvent éprouver une réticence compréhensible à l'égard d'un dispositif qui entre par nature en contradiction avec la logique de la formation initiale.

Les jurys de VAE sont composés de professionnels et d'enseignants, généralement à parité. La présence d'enseignants est, en effet, indispensable dès lors que les diplômes délivrés par la VAE doivent être revêtus de la même valeur que ceux obtenus dans le cadre de la formation initiale. Il se trouve que les enseignants peuvent être tentés de manifester une certaine réticence à l'égard du principe même de la VAE : constituant une voie parallèle d'accès au diplôme, la VAE entre, en effet, en confrontation avec leur pratique professionnelle et avec leur mission même, qui consiste à valider des compétences acquises à l'issue d'une formation.

## Des améliorations possibles

Sans reprendre le travail d'enquête exhaustif déjà réalisé par les études mentionnées plus avant et en centrant son propos sur le champ de compétences des ministères de l'éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le médiateur a souhaité mettre l'accent sur quelques difficultés qui lui paraissent pouvoir donner lieu à une amélioration, sans modification profonde du dispositif et sans augmentation considérable des moyens.

Les constatations du médiateur et les recommandations qui en découlent mettent l'accent sur les enjeux suivants :

- préciser le champ d'application de la VAE ;
- mieux informer les candidats et l'ensemble des acteurs de la VAE ;
- améliorer le fonctionnement des jurys de VAE ;
- mieux connaître le vivier de la VAE, en particulier dans l'enseignement supérieur.

## Préciser le champ d'application de la VAE

En vertu de la loi créant la VAE, tous les diplômes, dès lors qu'ils ont une finalité professionnelle, sont accessibles par cette voie.

Seuls sont exclus du champ du dispositif les diplômes professionnels pour lesquels la réglementation qui les institue a prévu explicitement qu'ils ne pouvaient être obtenus par la voie de la VAE (c'est le cas, par exemple, pour les diplômes de médecine).

Les diplômes généraux, en revanche, ne peuvent être accessibles par la VAE, cette exclusion découlant de l'esprit même de la loi. S'il est en effet possible d'acquérir par une expérience « de terrain » les qualifications que sanctionne un diplôme professionnel, les compétences attendues d'un titulaire d'un diplôme général ne peuvent s'obtenir dans un autre cadre que celui d'une formation disciplinaire et théorique.

Le médiateur a constaté que ce principe général d'accessibilité des diplômes par VAE se heurte à une difficulté d'application :

La loi instituant la VAE indique que « les diplômes ou les titres à finalité professionnelle sont obtenus par les voies scolaire et universitaire, par l'apprentissage, par la formation professionnelle continue ou, en tout ou en partie, par la validation des acquis de l'expérience » (article L. 335-5 du code de l'éducation).

Il se trouve que les textes législatifs et réglementaires en vigueur ne donnent pas de définition de ce qu'est un diplôme à finalité professionnelle. De même, ni la loi ni la réglementation n'ont fixé une liste des diplômes à caractère professionnel et des diplômes généraux.

Il revient donc à l'administration d'accepter ou de refuser au cas par cas l'engagement d'une démarche de VAE présentée par un candidat, en examinant si le diplôme demandé a ou non un caractère professionnel (le juge administratif pouvant être saisi des recours fondés sur l'illégalité des décisions de refus de mettre en œuvre une démarche de VAE).

En l'absence de définition juridique, l'on peut estimer qu'un diplôme revêt un caractère professionnel s'il permet par lui-même de déboucher sur un emploi ou si, du moins, par le contenu et la conception des épreuves et des compétences qu'il sanctionne il est conçu et organisé en fonction des besoins du marché de l'emploi.

Il reste que la ligne de partage entre diplômes généraux et diplômes à finalité professionnelle peut ne pas apparaître avec netteté dans tous les cas.

Le médiateur a ainsi été saisi de plusieurs réclamations concernant le baccalauréat, qui conduisent à poser cette question du champ d'application de la VAE. Le baccalauréat professionnel est, par définition, accessible par la VAE. Les choses sont également claires s'agissant du baccalauréat général, exclu du champ du dispositif en raison de sa nature même. La question est en revanche posée pour le baccalauréat technologique.

*Une candidate dépose une demande de VAE pour obtenir un baccalauréat technologique sciences et technologies de la santé et du social. Les services du rectorat auxquels elle s'est adressée lui répondent en janvier 2009 que ce diplôme n'est pas éligible à la VAE. Les services du rectorat considèrent en effet que ce diplôme « n'a pas de finalité professionnelle, mais vise plutôt à la reprise d'études ».*

Afin de clarifier le champ d'application de la VAE, le médiateur recommande que les ministères de l'éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche établissent et diffusent la liste des diplômes et titres qui, sanctionnant une formation générale, ne peuvent être obtenus par VAE. Cette liste devrait comprendre également les diplômes à finalité professionnelle qu'une réglementation particulière a exclus du champ de la VAE. Les services chargés de l'application de la loi concernant la VAE seraient ainsi dûment informés de ce que tous les diplômes ne figurant pas dans cette liste sont accessibles par la VAE.



## **Garantir l'accès par VAE à tous les diplômes à finalité professionnelle**

Le médiateur a constaté que certains services ministériels ou universités refusent d'accepter l'engagement de démarches de VAE du fait que les diplômes souhaités ne sont pas inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

À titre d'exemple, le ministère de l'éducation nationale refuse ainsi de délivrer par la VAE le diplôme de directeur d'établissement scolaire spécialisé au motif qu'il n'est pas inscrit au RNCP.

Instrument d'information pour les employeurs et pour les salariés, le RNCP recense les diplômes et certificats à caractère professionnel. L'inscription du diplôme au RNCP est une condition pour qu'un candidat puisse bénéficier des dispositifs prévus pour la formation continue des salariés et des agents de la fonction publique (congé individuel de formation, prise en charge financière d'une formation...). De même, en matière de VAE, le code du travail aussi bien que les textes concernant les fonctionnaires ont prévu que les candidats souhaitant s'engager dans une démarche de VAE ne pouvaient obtenir les aides prévues que si le diplôme recherché est inscrit au RNCP.

Au vu des différents textes en vigueur concernant la VAE, il apparaît que l'obligation d'inscription du diplôme au RNCP donne lieu à une incertitude.

Le décret du 15 octobre 2007 relatif à la réforme de la formation professionnelle des fonctionnaires de l'État, qui fait application de la loi de modernisation sociale du 2 février 2007, précise en son article 23 que « les fonctionnaires peuvent bénéficier d'actions de formation en vue d'une validation des acquis de leur expérience par un diplôme, un titre ou une certification inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles... », la rédaction de l'article paraissant limiter l'obligation d'inscription au RNCP aux seules certifications. En revanche les articles L. 6111-1 et L. 6411-1 du code du travail indiquent, eux, que « toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle », en vue de « l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification figurant sur une liste établie par la Commission paritaire nationale de l'emploi d'une branche professionnelle, enregistrés dans le Répertoire national des certifications professionnelles prévu par l'article L. 335-6 du code de l'éducation ».

Même si le décret de 2007 précité ne concerne que la fonction publique de l'État, le médiateur estime que la rédaction de ces différents textes consacrés à la VAE ou y faisant référence souffre d'imprécisions et d'incertitudes et laisse ouvertes plusieurs questions importantes pour la mise en œuvre du dispositif : l'obligation d'inscription au RNCP concerne-t-elle seulement les certificats ou également les titres et diplômes ? L'obligation d'inscription concerne-t-elle l'engagement d'actions de formation en vue de la VAE ou la procédure de VAE elle-même ? La finalité professionnelle concerne-t-elle les seuls titres et certificats ou également les diplômes ? Les termes de certification et de certificat de qualification doivent-ils être considérés comme équivalents ?

Cette incertitude des textes est de nature à porter préjudice aux candidats. Elle pourrait ainsi conduire certains d'entre eux à s'engager dans des actions de VAE et à

se voir refuser le passage devant un jury au terme de leur préparation au motif que le diplôme n'est pas inscrit au RNCP.

Le médiateur estime qu'une clarification des textes en vigueur sur ces différents points serait souhaitable. Il considère, pour sa part, que l'obligation d'inscription au RNCP ne devrait pas porter sur l'organisation du dispositif de VAE lui-même : qu'il soit ou non inscrit au RNCP, tout diplôme ou titre à finalité professionnelle devrait être accessible par la VAE (sauf les cas, évoqués plus haut, où une réglementation particulière a explicitement exclu l'accès par VAE).

*L'exemple cité plus avant permet d'illustrer la difficulté liée au statut du baccalauréat technologique. Pour refuser à la candidate l'engagement d'une VAE afin d'obtenir le baccalauréat sciences et technologies de la santé et du social (voir plus haut), les services du rectorat lui ont en effet indiqué que ce diplôme n'était pas accessible par VAE parce que « de plus, il n'est pas inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles ».*

*Professeur des écoles spécialisé occupant depuis 3 ans les fonctions de directeur adjoint d'une SEGPA (section d'enseignement général et professionnel adapté aux élèves rencontrant des difficultés scolaires graves). Le professeur ne possédant pas le diplôme de directeur d'établissement d'éducation adaptée et spécialisée, qui correspond aux fonctions qu'il occupe et aux responsabilités qu'il assume, demande, en 2008, à s'engager dans une démarche de VAE afin d'obtenir le diplôme par cette voie. Le ministère de l'éducation nationale lui a répondu, en septembre 2008, qu'il n'organisait pas de procédure de validation de l'expérience pour ce diplôme, celui-ci ne figurant pas dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).*

Le médiateur souhaite une clarification des textes en vigueur concernant les liens existant entre VAE et RNCP. Il demande aux ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche de mettre en place un dispositif de VAE pour tous les diplômes à caractère professionnel qu'ils délivrent, que ces diplômes soient ou non inscrits au RNCP (hormis le cas des diplômes placés par la réglementation hors du champ de la VAE).

## **Mieux informer les candidats à la VAE**

L'inscription des diplômes au RNCP est cependant d'une grande utilité, ce registre étant destiné à informer les différents acteurs (candidats, responsables des ressources humaines des entreprises, des organismes de formation, des collectivités et organismes finançant la formation).

S'agissant des diplômes délivrés par les établissements d'enseignement supérieur (dont le nombre total avoisine les 11 000), le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a indiqué au médiateur que tous les DUT, DEUST et licences professionnelles, ainsi que près de la moitié des titres d'ingénieur (200 sur 450) étaient inscrits au répertoire. Les masters sont en cours d'enregistrement.

Le médiateur a, par ailleurs, constaté que la consultation du RNCP mis en ligne est malaisée. De même, les informations figurant sur le site Internet semblent incomplètes pour de nombreux diplômés.

Il apparaît, en outre, que les référentiels des diplômés inscrits au registre n'ont pas toujours été établis (ces référentiels recensent et décrivent les compétences et connaissances attendues des candidats à chaque diplôme).

L'absence de ces référentiels pour certains diplômés est préjudiciable au développement de la VAE. Elle rend plus difficile la démarche des candidats, qui ont besoin d'une information complète pour choisir le diplôme qu'ils envisagent de demander par la VAE. L'absence de référentiel handicape également les jurys de VAE, qui doivent disposer de critères de jugement pertinents et des outils leur permettant d'accorder des validations partielles. De même, l'absence de référentiel place ces jurys en difficulté pour motiver les décisions qu'ils prennent.

Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a indiqué au médiateur que le travail de rédaction des référentiels était en cours au sein des universités et des écoles, encouragé par les objectifs de professionnalisation des formations et d'insertion professionnelle des étudiants mis en avant par le ministère.

Le médiateur prend bonne note de l'effort qui a été entrepris pour inscrire les diplômés au RNCP et établir les référentiels. Il souhaite que cet effort soit poursuivi et accéléré, notamment grâce à un raccourcissement du délai d'instruction des dossiers par la commission chargée d'examiner l'inscription des diplômés.

## **Informers les agents de la fonction publique de l'existence de dispositifs d'aides à la VAE**

Le décret du 15 octobre 2007 précité permet désormais aux fonctionnaires de l'État de bénéficier d'aides à des actions de formation en vue d'une VAE. Le décret prévoit que les fonctionnaires peuvent bénéficier d'un congé de VAE (correspondant à 24 heures de service). De plus, les actions de formation en vue d'une VAE peuvent être financées par l'administration dont dépend l'agent.

Le médiateur a constaté que ces dispositions récentes concernant la fonction publique étaient très peu connues, aussi bien des agents eux-mêmes que des différents services et organismes chargés de la formation des personnels et de la VAE (notamment dans les rectorats et dans les universités).

Le médiateur suggère aux ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche de réaliser une information concernant la VAE dans la fonction publique de l'État auprès des différents services et organismes concernés par la formation des personnels.

## Renforcer l'accompagnement des candidats VAE

La démarche de la VAE est une démarche complexe et nécessite un travail personnel important. Un accompagnement du candidat apparaît généralement indispensable pour franchir les trois étapes majeures :

- la sélection du diplôme correspondant aux compétences acquises et aux projets professionnels du candidat ;
- la constitution et la rédaction du dossier de VAE permettant au candidat de faire la preuve de ses compétences ;
- la préparation de l'entretien avec le jury (le jury se prononçant sur la validation au vu du dossier et de l'entretien).

Dans les universités, l'accompagnement est réalisé directement par les services de formation continue et porte sur la totalité du processus. Le candidat est notamment accompagné pour effectuer les travaux complémentaires qui lui ont été demandés par le jury en cas de validation partielle. Cet accompagnement complet est rendu possible par le nombre limité des dossiers traités par chaque université (le nombre moyen de dossiers de VAE traité par une université est de 43 par an).

Pour les diplômes délivrés par les établissements scolaires (du CAP au BTS), l'accompagnement du candidat est effectué pour partie par les services des rectorats chargés de la validation des acquis (DAVA), par les GRETA et par des organismes privés. Il est facturé par ces différents prestataires aux organismes qui financent la VAE (régions, organismes de financement de la formation des personnels).

La plupart des candidats, en effet, ne financent pas eux-mêmes la démarche de VAE mais sont pris en charge par un organisme, qui peut être, selon les cas, leur entreprise, la Région (pour les demandeurs d'emploi lorsque le Pôle-Emploi a prescrit une VAE), ou bien les organismes professionnels de financement de la formation continue (comme le Fongecif). Il semble que les candidats à la VAE obtiennent sans difficulté le financement de leur démarche : de fait, le médiateur n'a pas été saisi d'un nombre significatif de réclamations portant sur des difficultés liées à la prise en charge financière.

La prise en charge et l'accompagnement du candidat comprend deux volets distincts :

- Les DAVA assurent de façon gratuite, dans le cadre de leur mission de service public, la prise en charge administrative du dossier (réunions d'information, vérification de la recevabilité, constitution du dossier administratif, organisation du jury).

- L'accompagnement pédagogique est, lui, assuré par un organisme de formation spécialisé, au choix de l'organisme financeur (l'organisme de formation peut être public, comme le GRETA, ou privé). Cet accompagnement pédagogique consiste en une aide à la constitution et à la rédaction du dossier de présentation et en une aide à la préparation de l'entretien avec le jury. Les accords concernant le financement de la VAE prévoient que cet accompagnement pédagogique personnalisé s'étend sur une quinzaine d'heures en moyenne.

Selon les éléments qu'a pu réunir le médiateur en instruisant les réclamations dont il a été saisi, il apparaît que les candidats de la VAE, pour les diplômes délivrés

par les établissements scolaires, sont actuellement laissés sans accompagnement lorsque le jury a décidé de ne leur attribuer qu'une validation partielle, en leur demandant de réaliser une formation complémentaire ou de revoir leur dossier. Il se trouve que les démarches attendues du candidat peuvent être difficiles à réaliser sans accompagnement (difficulté d'identifier les lieux de formation susceptibles de fournir les compétences manquantes signalées par le jury, difficulté d'identifier les parties du dossier qui doivent être revues).

S'agissant des universités, il apparaît que les services chargés de la VAE assurent un accompagnement qui se prolonge, si nécessaire, pendant la période qui suit la réunion du jury et au cours de laquelle le candidat qui a obtenu une validation partielle doit mettre en œuvre les préconisations du jury avant de présenter de nouveau son dossier. Cet accompagnement renforcé proposé aux candidats de l'enseignement supérieur est rendu possible par le fait que les dossiers de VAE traités représentent un volume limité (voir plus loin).

Le médiateur suggère que les DAVA se voient confier la mission de procéder à l'accompagnement, après la décision du jury, des candidats VAE aux diplômes délivrés par les établissements scolaires qui n'ont obtenu qu'une validation partielle ou dont le dossier a été rejeté en totalité. Cet accompagnement consisterait en une prestation gratuite de service public.

## **Améliorer le fonctionnement des jurys de VAE**

Le fonctionnement des jurys constitue un élément déterminant du dispositif, susceptible de favoriser ou, au contraire, de ralentir le développement de la VAE.

S'agissant des diplômes relevant de l'enseignement scolaire et des BTS, les délais importants qui séparent l'engagement d'un candidat dans un processus de VAE et la décision finale (délais pouvant fréquemment atteindre 18 mois) sont pour partie imputables au calendrier de réunion des jurys. Les candidats pouvant s'engager dans des démarches de VAE à tout moment de l'année, ils achèvent leur préparation et terminent leur dossier de présentation à des dates qui, par définition, varient d'un candidat à l'autre et s'échelonnent tout au long de l'année. Confrontée à la difficulté de réunir des membres de jury (enseignants et professionnels) disponibles et volontaires et au coût d'organisation des sessions, l'administration ne peut envisager de réunir pour chaque diplôme plus de deux jurys de VAE par an. Cette situation entraîne un accroissement des délais pour les candidats qui, lorsqu'ils ont achevé leur préparation, peuvent être amenés à attendre plusieurs mois la réunion d'un prochain jury. Dans le cas où le jury n'accorde qu'une validation partielle, les candidats concernés, après avoir complété leur dossier conformément aux préconisations du jury, doivent de nouveau attendre plusieurs mois avant de se représenter.

Dans ces conditions, il est important que l'administration puisse organiser pour chaque diplôme au moins deux sessions d'examens de VAE par an. Le médiateur a été informé des intentions de certains services des examens qui conduiraient à ne plus tenir

qu'une seule réunion annuelle du jury de VAE. Une telle évolution si elle se généralisait à toutes les académies et à tous les diplômes contribuerait probablement à freiner le développement de la VAE.

*À la suite d'un licenciement économique, une salariée perd, en janvier 2008, son emploi de responsable d'un institut de beauté. L'ANPE conseille à la personne, qui est titulaire du CAP esthétique, de s'engager dans une démarche de VAE pour obtenir le BTS esthétique, diplôme requis pour exercer la plupart des fonctions auxquelles elle peut prétendre dans sa recherche d'emploi. L'intéressée engage la démarche dès février 2008 et, grâce à un important investissement personnel et à l'aide du DAVA, réussit à achever son dossier de présentation en décembre 2008 afin de pouvoir être auditionnée par le jury lors de la session du printemps 2009. Entre-temps, la personne a retrouvé un emploi en CDD à mi-temps d'animatrice dans un organisme de formation. Son nouvel employeur souhaite lui confier de nouvelles responsabilités, mais celles-ci supposent l'obtention du BTS.*

*C'est alors qu'en janvier 2009 la personne apprend, par une rumeur, que le service des examens de l'académie dont elle dépend a l'intention de supprimer la session du printemps, faute d'un nombre suffisant de candidats, et de la reporter à l'automne afin de limiter les coûts d'organisation. Après de nombreuses démarches infructueuses pour obtenir des informations utiles, elle finit par obtenir, courant mars, la confirmation du report de la session.*

*Ce report lui fait perdre une année alors que son dossier est prêt depuis décembre 2008. Elle a dû informer son employeur de ce report : elle craint désormais que son CDD ne soit pas renouvelé.*

Le développement de la VAE passe probablement également par un effort en faveur de la formation des membres des jurys de VAE. Le constat vaut aussi bien pour les diplômes relevant de l'enseignement scolaire que pour ceux du supérieur. Dispositif encore très récent, la VAE n'est pas nécessairement toujours bien connue et bien comprise des enseignants et des professionnels susceptibles de participer aux jurys de VAE. En outre, dans son principe même, la VAE peut heurter les conceptions des enseignants soucieux de préserver un lien étroit entre les diplômes et une formation théorique et disciplinaire préalable. Enfin, la composition des jurys, mêlant, à juste titre, des enseignants et des professionnels des diplômes concernés, peut faire naître des difficultés de fonctionnement liées à la différence des profils et des conceptions de leurs membres.

Il apparaît de même que, dans un certain nombre de cas, les jurys de VAE n'apportent pas aux candidats les explications suffisantes de la décision de non-validation ou de validation partielle qu'il a prise à leur égard. Les candidats concernés ont pourtant besoin d'indications précises afin de pouvoir modifier leur dossier en vue d'une nouvelle présentation. Les jurys de VAE devraient, dès lors, être sensibilisés, par des actions de formation, à l'importance des explications qui doivent être données aux candidats : dans tous les cas, celles-ci devraient être écrites, détaillées et directement reliées au référentiel du diplôme concerné.

*Une candidate a engagé en mai 2008 un parcours de VAE pour obtenir le BTS d'assistante de direction. Réuni en février 2009, le jury ne lui a accordé aucune validation. Ayant pris connaissance du procès-verbal dressé par le jury, la candidate a constaté qu'il s'agissait d'un document très laconique, indiquant sans autre précision que les activités présentées par la candidate ne correspondaient pas au référentiel du BTS. La candidate a demandé au service des examens de l'académie une grille d'évaluation détaillée, afin de pouvoir modifier son dossier en vue d'une prochaine présentation. À ce jour, elle n'a pas obtenu de réponse.*

Il est important, dès lors, que les services chargés du développement de la VAE puissent organiser des actions d'information et de formation des membres des jurys de VAE. Afin de faciliter leur mise en œuvre, le médiateur considère que les formations de jurys susceptibles d'être organisées tant par les DAVA que par les services de formation continue des universités puissent être facturées aux organismes de financement.

Ayant pris conscience des difficultés de fonctionnement de la plupart des DAVA et des moyens limités dont ils disposent, le médiateur reprend à son compte la suggestion qui lui a été faite par certains des acteurs et qui conduirait à autoriser les DAVA et les services académiques responsables des examens à facturer aux organismes de financement de la VAE les coûts d'organisation, de réunion et de formation des jurys, lesquels coûts sont actuellement à la charge des services académiques.

## **Examiner les causes des disparités constatées entre les académies**

Les statistiques rendant compte de l'activité de délivrance des diplômes de l'enseignement scolaire par la VAE font apparaître une grande disparité entre les académies. Si quatre académies traitent plus de 1 000 dossiers de VAE par an (chiffre 2007), la VAE occupe une place limitée voire marginale dans d'autres. C'est ainsi que l'académie, qui occupe la seconde place pour ce qui est des effectifs scolarisés, est une de celles qui délivre le moins de diplômes par la VAE (moins de 200).

Le médiateur s'interroge sur les causes qui peuvent être à l'origine de disparités aussi manifestes et se demande si elles sont attribuables avant tout à un fonctionnement déficient dans certaines académies des services rectoraux compétents (DAVA, divisions des examens et concours) ou si le très faible nombre des diplômes résulte d'une réticence des jurys locaux de VAE à appliquer pleinement une loi dont ils réprouveraient les objectifs ou les modalités.

Le médiateur souhaite que les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche fassent réaliser, dans les meilleurs délais, par l'inspection générale une étude du fonctionnement des services concernés dans les académies où les résultats de la VAE apparaissent inférieurs à la moyenne nationale.

## Examiner le fonctionnement des jurys de VAE délivrant des diplômes autorisant une activité commerciale

Parmi les réclamations dont le médiateur est saisi concernant la VAE, une proportion appréciable concerne des diplômes dont la caractéristique commune est de permettre à leur titulaire d'exercer à leur compte une activité commerçante : il s'agit du BP coiffure, option styliste et option coloriste, du BTS professions immobilières et du BTS opticien-lunetier.

Il se trouve qu'en ayant consulté les données enregistrées par les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche (voir notamment la note d'information annuelle consacrée à la VAE, disponible sur le site de ces ministères), le médiateur a constaté que le taux de délivrance par la VAE des diplômes dont il s'agit apparaît nettement plus faible que pour tous les autres diplômes.

C'est ainsi que pour les 35 diplômes les plus demandés par la VAE, le taux de délivrance d'un diplôme complet aux candidats ayant présenté un dossier recevable est supérieur à 50 % pour 29 de ces diplômes (chiffres 2007).

Pour 6 de ces diplômes seulement, le taux de réussite est inférieur à 50 %. Parmi ces 6 diplômes particulièrement sélectifs, 4 relèvent de la catégorie que le médiateur tient à évoquer ici : les BP coiffure (deux options), le BTS professions immobilières et le BTS opticien-lunetier.

Dès lors, le médiateur est conduit à s'interroger sur le point de savoir dans quelle mesure les jurys de VAE de ces diplômes, qui sont composés pour moitié de professionnels, n'ont pas tendance à adopter un comportement de type « malthusien » dans le but de faire prévaloir un *numerus clausus* de fait.

Le médiateur s'étonne tout spécialement du taux de réussite des candidats VAE au BTS opticien-lunetier, qui n'est que de 21 %.

*Un candidat s'engage en 2007 dans une démarche de VAE pour obtenir le BTS opticien-lunetier. Il exerce depuis plus de dix années dans la profession, d'abord comme employé puis comme directeur de magasin. Le jury de VAE ne lui a délivré qu'une validation partielle du diplôme.*

*Le candidat explique au médiateur que la décision du jury lui paraît incohérente, le jury ayant validé une unité technique (contrôle d'équipement et réalisation technique) et refusé la validation d'une autre (examen de la vue et prise de mesures d'adaptation) alors que, selon le candidat, les deux compétences sont directement corrélées, la maîtrise de l'une supposant nécessairement la maîtrise de l'autre.*

*Le médiateur a soutenu (sans succès) la demande du candidat qui souhaitait obtenir des explications complémentaires de la part du jury.*

Le médiateur souhaiterait que les ministères examinent le fonctionnement des jurys de VAE dont il s'agit.



## Quantifier le vivier de la VAE dans l'enseignement supérieur

La VAE reste peu développée dans l'enseignement supérieur et ce même si elle enregistre une croissance modérée mais continue depuis 2002. Le nombre de dossiers de VAE examinés par les universités n'a été que de 43 par université en moyenne (chiffre 2006). En 2006, seules 8 universités ont traité en une année plus de 100 dossiers. Une dizaine d'universités n'a pour l'instant délivré aucun diplôme par la voie de la VAE.

Les interlocuteurs que le médiateur a rencontrés dans les universités, à l'occasion du traitement des dossiers ou dans le cadre de l'étude complémentaire qu'il a menée, lui ont confirmé que le principe même de la délivrance des diplômes par VAE n'était pas toujours pleinement admis par l'ensemble des enseignants.

Les universitaires apparaissent tout à fait favorables à la prise en compte de l'expérience professionnelle, afin de faciliter la reprise d'études des candidats (le dispositif de la reprise d'études ou VAP est organisé par le décret du 23 août 1985 précité). En revanche, la délivrance d'un diplôme sans retour en formation paraît contraire à la mission même assurée par les enseignants du supérieur.

Les données communiquées par les universités montrent que, dans la pratique, les universités appliquent la VAE dans une logique de cas par cas, en la réservant à des candidats présentant des profils particuliers et des parcours professionnels exceptionnels. Certaines universités semblent se montrer, en revanche, tout à fait hostiles à ce que la VAE dans l'enseignement supérieur puisse se traduire par des délivrances de diplômes massives.

Le médiateur a constaté ainsi que les procédures variées mises en place par les universités pour traiter les dossiers de VAE pouvaient conduire à limiter le nombre de dossiers traités :

- Les cellules d'accueil mises en place par les universités jouent un rôle majeur dans la décision prise par les candidats de s'engager ou non dans une démarche de VAE. En faisant en sorte que le candidat prenne conscience de la lourdeur du dossier à constituer et des délais impartis à la démarche, en incitant le candidat à reprendre son dossier à plusieurs reprises pour l'améliorer, ce qui entraîne un allongement des délais, les cellules d'accueil disposent de marges de manœuvre importantes pour encourager ou, au contraire, dissuader les candidats qui prennent contact avec elles.

- Certaines universités ont mis en place des cellules d'accueil qui traitent à la fois les dossiers de reprises d'études et les dossiers de VAE, en orientant les candidats vers la voie qui paraît la plus adaptée à leur situation. Ce type d'organisation administrative, incontestablement rationnelle, peut permettre, là encore, d'inciter les candidats à privilégier la reprise d'études, plus conforme à la mission et à la tradition de l'université.

- Il apparaît également que certaines universités ont mis en place des procédures de recevabilité qui donnent lieu à une expertise pédagogique du dossier dès l'engagement de la démarche. Ce type de procédures peut constituer une aide précieuse pour guider le candidat dans le choix du diplôme ou le dissuader de s'engager dans une démarche vouée à l'échec. Le médiateur relève cependant que, dans le cas où cette expertise initiale du dossier pourrait déboucher sur son rejet, elle serait alors contraire à la législation (laquelle prévoit que tout candidat qui bénéficie de trois années d'expérience

professionnelle peut engager une démarche de VAE). Le médiateur a ainsi été saisi d'une réclamation qui l'a amené à signaler l'irrégularité du dispositif au président de l'université concernée : le dispositif de recevabilité mis en place a depuis été modifié.

*Une candidate dépose à telle date auprès d'une université un dossier pour obtenir, par la voie de la VAE, un master de psychologie. Son dossier a alors été examiné par un enseignant de la discipline. Alors que la personne disposait bien de l'expérience professionnelle de 3 ans requise par la législation, l'université a refusé de valider le dossier de la personne, estimant que son profil n'était pas adapté au diplôme demandé et que l'engagement d'une démarche de VAE ne pourrait que déboucher sur un échec.*

*Le médiateur est intervenu auprès du président de l'université afin de lui rappeler que la législation donnait la possibilité à toute personne disposant d'une expérience professionnelle de s'engager, si elle le souhaitait, dans une démarche de VAE. Dès lors, l'instauration d'une procédure d'expertise pédagogique du dossier conduisant à empêcher l'accès au jury n'est pas conforme à la loi.*

*Le président de l'université a suivi les recommandations du médiateur et a fait supprimer la procédure de recevabilité préalable que l'université avait mise en place.*

Le nombre des diplômés d'enseignement supérieur est faible. La faiblesse des flux peut avoir plusieurs explications (qui, peut-être, se cumulent). Elle peut résulter d'une volonté des universités de réserver l'accès à cette procédure aux candidats présentant un parcours professionnel particulièrement réussi. Elle peut être le résultat d'un manque d'informations des candidats potentiels. Elle peut également résulter plus simplement du fait que les personnes potentiellement concernées par une démarche de VAE en vue d'obtenir un diplôme de l'enseignement supérieur sont peu nombreuses.

Pour l'enseignement supérieur, le vivier de la VAE est, en effet, constitué des personnes qui occupent dans les entreprises des fonctions de niveau élevé, qui ne sont pas titulaires des diplômes correspondants (c'est-à-dire le plus souvent le master) et qui auraient intérêt à détenir ces diplômes. L'importance de ce vivier n'ayant pas été quantifiée, à la connaissance du médiateur, il est difficile de se prononcer sur le point de savoir si le nombre des dossiers de VAE traités par les universités est ou non anormalement faible au regard des besoins. Selon les informations recueillies par le médiateur, des études tendant à évaluer le vivier de la VAE pour l'enseignement supérieur ont pu être réalisées par certaines régions. Il semble, en revanche, qu'il n'y ait pas eu d'études exhaustives tendant à quantifier ce vivier au plan national et à mesurer l'ampleur de la distorsion qui pourrait, le cas échéant, exister entre les résultats de la VAE et les besoins potentiels.

Le médiateur suggère qu'une étude soit réalisée par l'administration tendant à recenser, par bassins d'emploi, par filières professionnelles et par niveaux de qualification, les personnes susceptibles d'être concernées par la VAE dans l'enseignement supérieur. Une telle étude permettrait d'identifier les secteurs dans lesquels la réponse actuellement apportée pour donner suite aux besoins de VAE apparaîtrait manifestement insuffisante ou inadaptée.

Troisième partie

---

# **La médiation force de proposition**



# Les nouvelles recommandations

## Les examens

### ReMEDIA 08-01 Améliorer la réglementation des examens

- En instruisant certaines réclamations, le médiateur a constaté que des règles superfétatoires ou des pratiques (condition d'âge ou assiduité durant l'année scolaire, par exemple) qui n'ont pas pour objectif d'évaluer un niveau de connaissances à l'examen empêchaient des candidats de participer à celui-ci ou à une épreuve. Il suggère qu'elles soient repérées et supprimées.

- À chaque session d'examens, des candidats rencontrent des difficultés pour arriver à l'heure dans le centre d'examen suite à un événement collectif imprévisible (problème avec les transports en commun, par exemple). Il suggère que soit généralisé un dispositif d'alerte en temps réel entre le service organisateur de l'examen et les centres d'examen pour prendre les mesures urgentes qui s'imposent (début de l'épreuve reculé...).

- Il souhaite que la réglementation en matière d'absence à une épreuve facultative pour le BTS soit assouplie.

- Dans le cas d'une modification d'une réglementation d'examen (niveau d'exigence modifié pour exercer la profession d'agent immobilier, par exemple), il suggère qu'un dispositif transitoire soit systématiquement mis en place pour ne pas priver les diplômés des sessions précédentes des droits qui leur avaient été conférés.

- Considérant l'intérêt qu'il y a à valider une formation, il demande une actualisation rapide de la réglementation du certificat de formation générale.

### ReMEDIA 08-02 Traiter avec le plus grand soin la phase de l'inscription

- Ayant constaté à travers des réclamations que des candidats ne peuvent pas se présenter à l'examen ou s'y présentent dans de mauvaises conditions à cause d'un problème lié à la phase de l'inscription, le médiateur suggère de recueillir, dans un premier temps, les bonnes pratiques mises en place par les services des examens puis de les rassembler dans un document à communiquer aux différents acteurs d'un examen.

Dans ce document devraient figurer :

- les consignes claires et complètes à donner aux candidats pour remplir correctement la fiche d'inscription et la vérifier (un délai suffisant doit leur être octroyé);
- la nécessaire implication des chefs d'établissement (collège, lycée, CNED...) pour vérifier que le candidat remplit les conditions pour se présenter à l'examen, n'a pas commis d'erreur en complétant le document et a joint les pièces demandées;
- la nécessaire souplesse pour laisser la possibilité à un candidat de retourner la pièce justificative qui faisait défaut, de corriger tardivement une erreur d'inscription...

Pour une cohérence du dispositif, il suggère que les logiciels d'inscription (du type OCEAN) soient modifiés afin de permettre de rectifier tardivement une inscription.

- Il suggère également de faire de la phase actuelle de confirmation d'inscription pour tous les examens où une telle étape a été instituée une simple phase de vérification de l'inscription avec possibilité de rectification de celle-ci, étant entendu que l'absence de connexion d'un candidat n'aurait plus pour effet une annulation de sa candidature.

### ReMEDIA 08-03 Veiller au bon déroulement des épreuves

- Pour une égalité de traitement entre les candidats, au regard des réclamations qui lui sont parvenues, le médiateur suggère de généraliser, à chaque session d'examens, la communication de consignes claires et précises (qui pourraient être arrêtées après échange des bonnes pratiques) à tous les acteurs intervenant lors d'un examen :

- aux responsables des centres pour toutes les étapes de l'examen : l'installation des candidats, la gestion des retards, la gestion d'un incident, le recueil des notes, la communication des copies...;
- aux surveillants des salles : un rappel de l'attitude à avoir durant les épreuves (par exemple, au verso des convocations);
- aux examinateurs : un rappel du comportement à avoir durant l'épreuve orale (par exemple, au verso des convocations);
- aux correcteurs : la prise en compte des directives venant des commissions d'entente et la nécessité de motiver les notes;
- au jury : la nécessité d'harmoniser les notes (des épreuves anticipées et terminales) après consultation du livret scolaire.

- Il demande que, dès communication du relevé des notes, le candidat admis au second groupe d'épreuves du baccalauréat dispose d'un document mentionnant les épreuves orales qu'il est autorisé à présenter.

### ReMEDIA 08-04 Améliorer le dispositif d'aménagement d'épreuves pour les candidats handicapés

- L'identification précoce des élèves et étudiants en situation de handicap et leur accompagnement sont pour eux des atouts de réussite. Le médiateur demande que, tout au long de leur scolarité, et particulièrement lors des examens, et en liaison avec les parents, il y ait un nombre suffisant de personnels de santé et des enseignants formés pour cette identification et que soient prises des mesures d'accompagnement appropriées.

- Il suggère que soit introduite, dans la circulaire n° 2006-215 du 26 décembre 2006, la nécessité d'isoler les candidats handicapés qui bénéficient d'une majoration du temps imparti.

- Il suggère que soit rappelé aux médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) leur rôle en matière d'aménagement d'épreuves, et que des mesures soient prises pour permettre une bonne coordination entre les différents intervenants.

### ReMEDIA 08-05 Faire des périodes de stage un atout et non une cause d'élimination du candidat

- S'appuyant sur les réclamations reçues, le médiateur suggère que soit autorisé un empiètement sur les périodes de congés scolaires à la condition qu'un suivi puisse être fait par le maître de stage.

- Il suggère que soient communiquées avant le début du stage des consignes claires à tous les candidats soumis à une telle obligation de stage sur le lieu du stage, sur la durée du stage, sur le sujet à traiter et sur les motifs rendant le stage non valide.

### ReMEDIA 08-06 Rendre obligatoire la communication des copies d'examen et des fiches d'appréciations

Afin de détecter les erreurs qui auraient pu être commises lors du report des notes, le médiateur suggère de rendre obligatoire, dans le centre d'examen, la mise à disposition des copies et des fiches d'appréciations à tous les candidats et pour tous les examens après que leur relevé de notes leur a été remis et ce pendant un délai raisonnable (trois jours ou plus). Cette mesure devrait être accompagnée d'une information du candidat de cette faculté de consultation au moment où cela paraîtra le plus pertinent (sur la convocation à l'examen ou sur le relevé de notes).

## Les concours

### ReMEDIA 08-07 Gérer les conséquences des événements imprévisibles qui occasionnent des retards

Le médiateur suggère que soit généralisé un système d'alerte en temps réel entre le service qui gère le concours et les centres d'examen pour décider des mesures immédiates à prendre (recul du début d'une épreuve...) en cas d'événement collectif imprévisible.

### ReMEDIA 08-08 Améliorer le dispositif pour les concours internes ou troisièmes concours

- À défaut de pouvoir simplifier la réglementation existante sur les conditions à remplir pour se présenter aux concours internes ou troisièmes concours, les services ministériels et rectoraux ont fait un travail considérable pour informer les candidats,

notamment aux concours enseignants. Sur les sites Internet sont notamment répertoriées les situations qui permettent à un candidat de s'inscrire à un tel concours, mais pas l'inverse. Le médiateur suggère que cette information soit complétée avec les principales situations qui n'ouvrent pas droit à se présenter (un contrat aidé, contrat de droit privé, ne permet pas, par exemple, de se présenter à un concours interne).

- Faute de pouvoir vérifier l'ensemble des candidatures aux concours avant le début des épreuves, il suggère que soit procédé à une vérification des candidatures aux concours internes et troisièmes concours.

- En parallèle avec cette mesure et pour rendre effective la mesure qui permet de s'inscrire à plusieurs titres à un concours (externe, interne, troisième concours), il suggère que des modalités soient trouvées pour que les épreuves concomitantes puissent être prises en compte pour chacun des concours.

## **La validation des acquis de l'expérience**

### **ReMEDIA 08-09 Préciser le champ d'application de la VAE**

Afin de clarifier le champ d'application de la VAE, le médiateur recommande que les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche établissent et diffusent la liste des diplômes et titres qui, sanctionnant une formation générale, ne peuvent être obtenus par VAE. Cette liste devrait comprendre également les diplômes à finalité professionnelle qu'une réglementation particulière a exclus du champ de la VAE. Les services chargés de l'application de la loi concernant la VAE seraient ainsi dûment informés de ce que tous les diplômes ne figurant pas dans cette liste sont accessibles par la VAE.

Le médiateur souhaite également une clarification des textes en vigueur concernant les liens entre VAE et RNCP. Il demande aux ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche de mettre en place un dispositif de VAE pour tous les diplômes à caractère professionnel qu'ils délivrent, que ces diplômes soient ou non inscrits au RNCP (hormis le cas des diplômes placés par la réglementation hors du champ de la VAE).

### **ReMEDIA 08-10 Mieux informer les candidats et l'ensemble des acteurs de la VAE**

Le médiateur prend bonne note de l'effort qui a été entrepris pour inscrire les diplômes au RNCP et établir les référentiels. Il souhaite que cet effort soit poursuivi et accéléré, notamment grâce à un raccourcissement du délai d'instruction des dossiers par la commission chargée d'examiner l'inscription des diplômes.

Le médiateur suggère aux ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche de réaliser une information concernant la VAE dans la fonction publique de l'État auprès des différents services et organismes concernés par la formation des personnels.



Le médiateur suggère enfin que les dispositifs académiques pour la validation des acquis (DAVA) se voient confier la mission de procéder à l'accompagnement, après la décision du jury, des candidats VAE aux diplômes délivrés par les établissements scolaires qui n'ont obtenu qu'une validation partielle ou dont le dossier a été rejeté en totalité. Cet accompagnement consisterait en une prestation gratuite de service public.

### ReMEDIA 08-11 Améliorer et mieux connaître le fonctionnement des jurys de VAE

Afin d'améliorer le fonctionnement des jurys de VAE, en assurant une fréquence suffisante des sessions et en organisant des actions de formation des jurys, le médiateur reprend à son compte la suggestion qui lui a été faite par certains des acteurs et qui conduirait à autoriser les DAVA et les services académiques responsables des examens à facturer aux organismes de financement de la VAE les coûts d'organisation, de réunion et de formation des jurys, lesquels coûts sont actuellement à la charge des services académiques.

Afin d'examiner les causes des disparités constatées entre les académies pour ce qui est des résultats d'ensemble de la VAE, le médiateur souhaite que les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche fassent réaliser dans les meilleurs délais par l'inspection générale une étude du fonctionnement des services concernés dans les académies où les résultats de la VAE apparaissent inférieurs à la moyenne nationale.

Compte tenu de la modestie des résultats obtenus pour les diplômes autorisant une activité commerciale, le médiateur souhaiterait également que les ministères fassent examiner le fonctionnement des jurys de VAE concernés.

### ReMEDIA 08-12 Quantifier le vivier de la VAE dans l'enseignement supérieur afin de vérifier que l'offre de VAE est adéquate

Le médiateur suggère qu'une étude soit réalisée par l'administration tendant à recenser, par bassins d'emploi, par filières professionnelles et par niveaux de qualification, les personnes susceptibles d'être concernées par la VAE dans l'enseignement supérieur. Une telle étude permettrait d'identifier les secteurs dans lesquels la réponse actuellement apportée pour donner suite aux besoins de VAE apparaîtrait manifestement insuffisante ou inadaptée.

## Les usagers

### ReMEDIA 08-13 Accueillir les mentions « bien » et « très bien » en BTS et en IUT

La réglementation a prévu que l'admission est de droit pour les bacheliers ayant obtenu une mention « très bien » ou « bien » au baccalauréat professionnel ou technologique, dont le champ professionnel correspond à celui de la section de technicien supérieur demandée. Le médiateur a constaté que cette règle n'était pas toujours appliquée.

Il sollicite une clarification du dispositif par :

- la diffusion de la liste annexée à la note DES A8 n° 06-0031 du 25 janvier 2006 en lui donnant un caractère impératif et en l'étendant au baccalauréat technologique ;
- une affectation automatique de tout bachelier ayant une mention « très bien » ou « bien » dans une section de technicien supérieur telle que mentionnée dans la liste et pour laquelle il a fait acte de candidature dans les formes et les délais fixés par le recteur.

La même démarche devrait être entreprise pour l'accès en IUT.

## ReMEDIA 08-14 Mieux informer les parents divorcés ou séparés

Le médiateur constate que de grandes tensions peuvent naître entre l'institution scolaire et les parents séparés du fait d'un manque d'informations concernant les droits de ces derniers, mais aussi leurs limites. Une information claire devrait être accessible, par brochure ou Internet.

## Les personnels

### Le mouvement interacadémique des enseignants du second degré

#### ReMEDIA 08-15 Favoriser le rapprochement de conjoints et les mutations simultanées

Actuellement, la bonification du barème cessant de progresser à compter de la troisième année de séparation, le médiateur propose une modification des dispositions de la note de service. Une meilleure progressivité du barème permettrait de prendre en compte et d'améliorer la situation de nombreux agents contraints à des durées de séparation bien supérieures à trois années.

- Il a également constaté que des enseignants sont séparés de leur conjoint depuis de nombreuses années, le taux de mutation étant faible dans leur discipline. Dans le même temps, ils sont amenés à exercer dans une discipline proche mais distincte de leur discipline officielle de rattachement. Mais, paradoxalement, il leur est interdit de candidater à la mutation dans cette seconde discipline alors qu'ils sont reconnus compétents notamment pour y assurer des remplacements de professeurs absents. Il suggère qu'ils puissent, s'ils le souhaitent, obtenir un changement de discipline (et/ou de corps) et conserver l'ancienneté acquise dans le poste précédent. Deux mesures nécessaires pour améliorer leurs chances de mutation tout en répondant aux besoins du service.

- Concernant les mutations simultanées des personnels relevant des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche, il regrette que la procédure de gestion personnalisée que l'administration centrale s'efforçait de conduire ait été abandonnée. Il demande qu'une étude soit menée afin d'en permettre le rétablissement.

## ReMEDIA 08-16 Informer sur la capacité d'accueil

Le médiateur constate que les enseignants sont amenés à s'inscrire dans le mouvement interacadémique à un moment où aucune information n'est accessible sur les capacités d'accueil dans les académies. Il propose donc que le ministère organise une large diffusion des informations concernant les postes ouverts dans les académies par corps et disciplines. S'ouvrirait alors une seconde phase préalable au mouvement lui-même, sans doute à situer en février-mars, qui autoriserait les candidats à la mutation à faire évoluer leurs choix initiaux.

## **Le déroulement de carrière**

### ReMEDIA 08-17 Augmenter la périodicité des inspections

Considérant l'importance qui s'attache à l'inspection des enseignants en termes de déroulement de carrière, le médiateur demande que la périodicité des inspections soit augmentée.



# Les précédentes recommandations

Le comité de suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur s'est réuni le 9 avril 2009. Il était coprésidé par M. Tanneguy LARZUL, directeur adjoint du cabinet du ministre de l'éducation nationale, et par M. François BONACCORSI, membre du cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Le médiateur avait mis à l'ordre du jour vingt des recommandations figurant dans son rapport 2007, dont cinq ont pu être closes ; elles ont fait l'objet d'un examen attentif de la part des représentants des directions des deux ministères et des inspections générales.

Les points qui ont été examinés peuvent être regroupés en cinq grands ensembles :

- les élèves ;
- les étudiants ;
- les concours ;
- l'accueil, l'information ;
- les personnels.

Pour chaque recommandation examinée, sont successivement retranscrits :

- le texte initial de la recommandation ;
- le point de vue le plus récent du médiateur, éclairé par les réflexions des directions des ministères telles qu'exprimées durant la période de préparation du comité de suivi du 9 avril 2009 ;
- la décision des représentants des cabinets ministériels.

## Les élèves

### ReMEDIA 06-02 Mieux informer les parents sur les accidents scolaires

*La manière dont ont été pris en charge, au niveau du terrain, certains accidents graves survenus en milieu scolaire conduit le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur à recommander que des mesures soient prises pour s'assurer que les victimes et leurs parents soient particulièrement aidés et soutenus pour surmonter cette épreuve et que toutes les précautions soient prises pour éviter qu'un accident semblable ne se reproduise.*

*Dans cette perspective, il conviendrait, notamment, d'appeler l'attention des directeurs d'école et des chefs d'établissement sur un certain nombre de mesures urgentes concernant :*

- l'importance de remettre aux parents, le plus rapidement possible, une déclaration d'accident qui soit la plus détaillée possible, notamment sur les blessures subies. Un délai limité à quelques jours serait souhaitable;*
- l'importance des premiers soins à apporter dans le respect des règles et protocoles fixés dans les enseignements dispensés en cette matière (les gestes qui sauvent, les secours à appeler...);*
- l'assistance psychologique et matérielle à apporter aux parents en de telles circonstances pour leur faciliter toutes les démarches auxquelles ils doivent faire face;*
- la nécessité de faire un bilan sur les circonstances qui ont été à l'origine de l'accident, la manière dont il a été traité, les précautions prises pour éviter qu'il ne se reproduise et d'en rendre compte aux services académiques, aux personnels et aux parents.*

Le comité de suivi réuni le 21 mars 2008 n'avait pas été favorable à une transmission systématique des rapports d'accidents aux familles, préférant limiter cette obligation aux seuls cas où les parents en font la demande au chef d'établissement.

### **Le point de vue du médiateur**

Actuellement, la déclaration d'accident scolaire est rédigée dans les 48 heures et communiquée à l'autorité hiérarchique (voir la circulaire n° 80-254 du 24 septembre 1980 relative aux accidents scolaires). A partir de là, s'agissant d'un document qui est établi, le médiateur renouvelle sa demande de le communiquer au moins aux parents qui en font la demande dans un délai normé pour qu'ils soient en mesure de prendre les bonnes décisions pour gérer au mieux les suites de l'accident. Les modifications apportées à la loi du 17 juillet 1978, qui ne font que rappeler le cadre dans lequel doit être rédigé un document administratif, ne peuvent pas être le prétexte à un recul sur ce sujet.

### **La décision des représentants des cabinets ministériels**

La circulaire du 15 février 1988 doit être modifiée afin de tenir compte de l'avis de la CADA du 27 mars 2003 qui invite à occulter, dans un rapport d'accident scolaire, les mentions qui révéleraient le comportement de personnes susceptible de leur porter préjudice. La transmission du rapport aux parents ne peut être enfermée dans un délai trop contraignant. En revanche, la nouvelle circulaire devra inciter clairement les chefs d'établissement à nouer rapidement le dialogue avec les parents de l'élève victime d'un tel accident.

## **ReMEDIA 07-01 Instaurer un dispositif réglementaire pour le baccalauréat**

*La tenue obligatoire et les modalités de fonctionnement des commissions d'entente et d'harmonisation devraient être désormais fixées par les décrets et arrêtés réglementant les baccalauréats général et technologique.*

*La réglementation devrait prévoir les dispositions suivantes :*

- les commissions d'entente et d'harmonisation sont présidées par un modérateur désigné par l'IPR;*

- la commission d'harmonisation donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal (PV) auquel sont jointes les grilles de notation des différents correcteurs ;
- le procès-verbal, les grilles de notation et, en cas de difficulté, un rapport de l'IPR, sont transmis au jury du baccalauréat.

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur prend acte de l'observation de la DGESCO sur le fait que le dispositif concernant les commissions d'entente et d'harmonisation du baccalauréat n'est pas appliqué partout d'une manière strictement conforme au contenu de la circulaire. L'analyse de la DGESCO confirme les constatations effectuées par le médiateur dans son dernier rapport. Ce sont précisément ces constatations qui avaient amené le médiateur à proposer que les dispositions de la circulaire soient intégrées au décret réglementant le baccalauréat. Le médiateur ne partage pas l'analyse de la DGESCO concernant la nécessité de préserver une certaine souplesse s'agissant des commissions et d'éviter l'inflation normative. Il considère, au contraire, qu'en l'absence d'un système de double correction, la réunion effective de commissions d'entente et d'harmonisation regroupant l'ensemble des examinateurs et la transmission de leur procès-verbal au jury sont une nécessité et peuvent permettre d'éviter la plupart des erreurs manifestes de notation. Le médiateur s'étonne, par ailleurs, de l'analyse émise par la DGESCO selon laquelle l'introduction dans un décret des règles concernant les commissions ne garantirait pas pour autant une application systématique sur l'ensemble du territoire. Dans l'esprit du médiateur, au contraire, les fonctionnaires que sont les examinateurs et les membres des jurys du baccalauréat ne peuvent qu'être sensibles au caractère obligatoire des dispositions figurant dans les lois et les décrets. Dans l'hypothèse où, dans le contexte de la réforme des lycées, le ministère ne souhaiterait pas modifier à court terme le décret réglementant le baccalauréat, le médiateur suggère que les dispositions concernant les commissions d'entente et d'harmonisation qui font actuellement l'objet d'une circulaire soient reprises dans un arrêté du ministre de l'éducation nationale. Le médiateur souhaite que des instructions soient données en ce sens.

#### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il n'est pas envisagé de fixer par voie réglementaire les modalités de notation des épreuves du baccalauréat afin de respecter au mieux le principe de souveraineté des jurys. En revanche, sera rappelé aux recteurs d'académie le principe de la constitution et de la réunion effective des commissions d'entente et d'harmonisation des notes. Ceci sera notamment mentionné dans la « note d'alerte » adressée aux rectorats par la DGESCO pour la préparation de la session 2009.

### ReMEDIA 07-02 Prendre en compte le livret scolaire aux épreuves anticipées du baccalauréat

*Les épreuves anticipées que les lycéens passent en fin de première devraient bénéficier d'un dispositif comparable à celui des épreuves de fin de terminale. Pour ce faire, il conviendrait que le ministère étudie la possibilité de rétablir l'examen du livret scolaire au moment de l'établissement de la note (soit par la réunion d'un jury, soit par toute autre mesure technique).*

## Le point de vue du médiateur

Le médiateur a constaté que les notes des épreuves anticipées attribuées par les examinateurs, qui peuvent en théorie être revues par le jury en fin de terminale, ainsi que le rappelle la DGESCO dans sa note du 31 mars 2009, ont en réalité un caractère définitif : il semble, en effet, que, dans la pratique, le jury de fin de terminale ne revienne jamais sur les notes des épreuves anticipées car les correcteurs et examinateurs qui ont attribué ces notes l'année précédente ne participent pas au jury. Les notes des épreuves anticipées sont donc bien arrêtées, de façon en réalité définitive, sans que le livret scolaire ait été consulté. Le médiateur maintient donc sa recommandation, qu'il juge importante compte tenu de l'enjeu que revêtent les épreuves anticipées pour de nombreux candidats (il précise qu'il est saisi de nombreuses réclamations concernant les épreuves anticipées).

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il est demandé de rappeler aux jurys la nécessité de consulter le livret scolaire de l'élève, y compris pour les épreuves anticipées de première, sans pour autant constituer un pré-jury. Ceci figurera dans la « note d'alerte » adressée par la DGESCO.

## ReMEDIA 07-03 Alléger le nombre des épreuves au baccalauréat

*Partant du constat que :*

- le nombre des options proposées au baccalauréat (langues rares, sports, etc.) est devenu excessif, crée une forte complexité et engendre des inégalités et des délais pénalisants,
- le résultat final au baccalauréat n'est quasiment pas modifié, que le candidat passe cinq ou dix épreuves,

*le médiateur propose au ministère d'étudier la possibilité d'alléger l'organisation de cet examen en le concentrant sur un nombre restreint d'épreuves portant sur les disciplines fondamentales dans chaque série.*

## Le point de vue du médiateur

Le médiateur prend acte que la DGESCO partage son analyse sur la complexité croissante du dispositif et le poids marginal de certaines épreuves dans la réussite à l'examen. Il prend acte également qu'un allègement d'épreuves ne peut s'inscrire pour la DGESCO que dans le prolongement d'une réforme du lycée. Recentrer l'examen sur les fondamentaux devrait notamment avoir un effet sur les coûts, préoccupation qui est évoquée dans la réponse faite par la DGESCO à la recommandation 07-02.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il n'est pas envisageable de réduire, le cas échéant, le nombre des épreuves du baccalauréat avant que la réforme des lycées n'ait été conduite à son terme.



## ReMEDIA 06-01 Améliorer l'égalisation des chances au baccalauréat

*Le baccalauréat est un diplôme national qui donne à son titulaire le droit d'entrer dans une formation de l'enseignement supérieur scolaire ou universitaire.*

*Les candidats doivent donc bénéficier du même choix d'épreuves, du même déroulement des épreuves et des mêmes possibilités de consultation des copies d'examen et des fiches d'appréciations.*

S'agissant des épreuves facultatives de langues vivantes, la réglementation actuelle précise qu'elles sont subies sous la forme d'une interrogation orale dans les académies où il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent.

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur rappelle qu'il est favorable à la suppression des épreuves facultatives au baccalauréat et souhaiterait, de façon plus générale, que l'examen soit à l'avenir composé d'un nombre restreint d'épreuves portant sur les disciplines fondamentales. Cependant, dès lors que des épreuves facultatives subsistent, le médiateur considère qu'elles doivent pouvoir être choisies par tous les candidats qui le souhaitent sans rupture d'égalité. Il souscrit donc à la solution qu'avait évoquée la DGESCO dans sa note du 31 mars 2009 qui consisterait à faire désormais passer dans toutes les académies les épreuves facultatives de langues sous forme écrite. Le médiateur souhaite que soit donnée instruction de modifier la réglementation en ce sens.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il est rappelé la priorité généralement donnée aux pratiques orales des langues vivantes. Il convient d'attendre l'achèvement de la réforme des lycées avant de revoir l'organisation des épreuves de langues facultatives sur l'ensemble du territoire.

## ReMEDIA 05-02 Mieux informer les élèves sur l'orientation

*L'orientation des élèves doit être faite dans l'intérêt de l'élève et non par défaut dans une logique gestionnaire. Il faut donc renforcer le dialogue et l'explication en direction des élèves et des parents lors des procédures d'orientation et d'affectation.*

*Il faut également mieux préciser le rôle des différents acteurs, professeurs, conseils de classe, conseillers d'orientation, psychologues, chefs d'établissement.*

Observations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

*Après s'être félicité de l'avancement des travaux, le médiateur a souhaité savoir si la Direction générale de l'enseignement scolaire a été en mesure de préciser le rôle des différents acteurs qui participent à l'entretien d'orientation en classe de première.*

Le médiateur prend acte des réponses positives des ministères et clôt cette recommandation.

## Les étudiants

### ReMEDIA 03-21 Mieux informer les étudiants sur les examens universitaires

*Recommandation aux établissements d'enseignement supérieur d'informer les étudiants sur le principe de souveraineté du jury et de porter une appréciation écrite individuelle relative aux notes attribuées.*

Lors du comité de suivi du 21 mars 2008, le cabinet a assuré le médiateur de la volonté de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche que soit diffusée auprès des étudiants une information toujours plus complète concernant notamment les examens universitaires et les modalités de notation des épreuves. D'ailleurs, la question de l'évaluation des étudiants et du contrôle des connaissances a constitué l'un des principaux axes de travail du comité de suivi de la licence en 2007-2008. Ce comité a rappelé l'obligation réglementaire de publication par les établissements des modalités de contrôle de chaque formation, la nécessité de rendre explicites les critères retenus en termes de connaissances et compétences et la nécessité de privilégier le contrôle continu. Ces recommandations ont été diffusées aux établissements d'enseignement supérieur. La ministre a, en outre, demandé à son président, par lettre du 5 décembre 2008, de poursuivre l'analyse engagée sur l'évaluation des étudiants.

Le médiateur prend acte du rappel qui a été fait auprès des universités de l'obligation de publier les règles relatives à l'organisation des examens et clôt cette recommandation.

### ReMEDIA 03-07 Mieux informer les usagers de l'enseignement supérieur privé

*Les difficultés rencontrées par des étudiants après leur inscription auprès d'établissements d'enseignement supérieur privés pourraient être évitées par une meilleure information délivrée, en amont de leur inscription dans lesdits établissements, par un guide qui leur serait remis à la fin de leurs études secondaires. Ce guide contiendrait des informations sur les obligations de ces établissements vis-à-vis de leurs étudiants et sur les renseignements qu'il y a lieu de recueillir avant de s'engager.*

Le directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle indique, dans sa note du 7 avril 2009, que le Comité consultatif des établissements d'enseignement supérieur privé (CCESP) a reconnu l'intérêt pour les étudiants de disposer de tous les éléments d'informations relatifs à la valeur des formations dispensées dans les établissements privés. La responsabilité des recteurs d'académie est engagée lorsque des établissements privés entretiennent le doute sur des formations non visées ou habilitées par l'État.

## Le point de vue du médiateur

Le médiateur apprécie positivement l'action de la DGESIP en lien avec le Comité consultatif des établissements d'enseignement supérieur privé. Il maintient sa proposition qu'un guide puisse informer les futurs étudiants sur les précautions à prendre lorsqu'ils envisagent de recourir à l'enseignement privé. Ce guide serait d'ordre général, sans aucune mention d'établissement. En revanche, si une évaluation publique de ces établissements était faite, elle devrait être rendue accessible et pourrait ainsi constituer un bon facteur de régulation.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il est décidé de rédiger et de largement diffuser un guide méthodologique à l'usage des familles.

## ReMEDIA 07-05 Simplifier la délivrance des diplômes comptables

À compter de 2008, les diplômes comptables DPECF/DECF/DESCF sont remplacés par deux nouveaux diplômes, le diplôme de comptabilité de gestion (DCG) (Bac + 3) et le diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG) (Bac + 5), marquant ainsi clairement l'inscription de la filière dans le LMD (licence-master-doctorat).

*Toutefois, les modalités d'obtention des diplômes comptables restent inchangées.*

*L'étudiant peut :*

- soit s'inscrire aux épreuves ;
- soit demander la délivrance du diplôme avec dispense d'épreuves en excipant d'un diplôme reconnu par décret.

*Ce système fort complexe a généré de nombreuses difficultés, particulièrement pour les personnes auxquelles le diplôme a été refusé alors qu'elles étaient titulaires d'un diplôme reconnu leur permettant d'être dispensées d'épreuves (comme celui de l'INTEC rattaché au CNAM).*

*Le médiateur propose de faciliter la procédure de l'obtention des diplômes comptables par la voie de la dispense :*

- en autorisant le dépôt de la demande à tout moment par toute personne remplissant les conditions ; ainsi le diplôme serait rattaché à la session de l'année civile au cours de laquelle la demande a été présentée ;
- en ne fermant pas la voie de l'obtention par dispense au motif que les candidats se sont également inscrits aux épreuves, du fait de l'incertitude qui était la leur concernant la réussite aux diplômes reconnus (celui de l'INTEC, par exemple). Il n'existe, en effet, aucun motif de les pénaliser, aucune des deux voies d'obtention n'étant exclusive de l'autre.

## Le point de vue du médiateur

L'aménagement récent de la réglementation des diplômes comptables n'a pas permis d'alléger sa complexité, ce que le médiateur regrette. Il souhaite que deux modifications soient apportées.

– La réglementation permet de délivrer le diplôme d'État DCG sur présentation du diplôme de certaines écoles figurant sur une liste. Les candidats doivent toutefois avoir obtenu en sus, à une date quelconque, l'une des UE du diplôme d'État. Une circulaire exige de ces candidats souhaitant se voir délivrer le diplôme par ce moyen qu'ils s'inscrivent à une session d'examens et qu'ils fournissent le diplôme d'école avant une date fixée par le calendrier d'examens. S'il apparaît que le jury ne dispose pas d'une marge de manœuvre pour refuser la délivrance du diplôme à ces candidats, les dispositions de la circulaire, qui les obligent à s'inscrire à une session d'examens, pourraient être supprimées.

– Pourraient également être supprimées les dispositions de la circulaire qui empêchent de délivrer le diplôme à des candidats qui réunissent d'ores et déjà les conditions pour l'obtenir. En effet, actuellement le ministère exige des candidats au diplôme d'État DCG qu'ils optent en début d'année pour l'une des deux procédures suivantes : soit l'inscription aux épreuves de l'examen, soit la demande de délivrance du diplôme par présentation du diplôme d'une école. Or, certains candidats qui se sont inscrits aux épreuves de l'examen national obtiennent, avant ces épreuves, le diplôme d'une école qui leur permet de demander le DCG sans avoir à passer les épreuves nationales auxquelles ils s'étaient inscrits : de ce fait, ils ne se rendent pas aux épreuves et le diplôme leur est refusé par le ministère pour ce motif.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

L'attachement des instances professionnelles à ce que tout diplôme soit délivré sous l'autorité d'un jury, quel que soit le caractère plus ou moins formel de sa décision, ayant été rappelé, les propositions d'assouplissement faites par le médiateur ne seront pas suivies.

## Les concours

### ReMEDIA 07-04 Simplifier l'inscription aux concours

*Les concours d'accès à la fonction publique, notamment enseignante, donnent lieu à une procédure complexe d'inscription, divisée en deux phases. La seconde de ces phases est celle de la confirmation d'inscription qui s'opère, sur Internet, plusieurs semaines après la première et donne lieu à de nombreuses saisines du médiateur. Maladie, problème technique, oubli, indisponibilité, nombreux sont les motifs invoqués par des personnes en plein désarroi et demandant une dérogation que nul ne peut leur accorder. Le médiateur s'interroge sur la lourdeur d'une telle procédure et, par là même, sur sa pertinence. Il demande aux ministères d'étudier l'hypothèse d'une simplification via une phase unique d'inscription.*

Le secrétaire général des ministères rappelle, dans la note du 3 avril 2009, que cette procédure était conforme aux dispositions du décret n° 95-681 du 9 mai 1995 fixant les conditions d'inscription des candidats aux concours d'accès à la fonction publique de l'État par voie télématique. Or, ce décret vient d'être modifié par le décret

n° 2009-84 du 21 janvier 2009 pour offrir aux administrations qui le souhaitent la possibilité de recueillir les inscriptions en une seule phase.

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur apprécie la modification apportée par le décret du 21 janvier 2009 comme étant le signe que l'existence de deux phases d'inscription était bien regardée au niveau interministériel comme posant problème. Il propose aux ministères d'examiner la possibilité de faire évoluer la seconde phase en lui ôtant son caractère juridiquement impératif. Ainsi, la non-réponse ne vaudrait plus abandon de la candidature. Toutefois, les candidats seraient invités à faire connaître (au moment jugé opportun par les organisateurs) leur intention de se présenter réellement aux épreuves. Ce dialogue avec les usagers, corroboré par l'expérience acquise et les statistiques antérieures, devrait suffire à apprécier correctement les moyens humains et matériels à mobiliser pour cette organisation.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

La structure du système informatique obligeant à adopter une seule et même organisation pour l'ensemble des concours constitue une contrainte, mais n'empêche pas d'envisager un basculement global vers une phase unique d'inscription.

## ReMEDIA 01-15 Mieux informer les candidats aux concours de recrutement

*Rendre désormais obligatoire la production par les jurys d'une appréciation écrite individuelle se rapportant aux notes attribuées, qu'il s'agisse d'épreuves écrites ou orales, sans qu'il y ait lieu de distinguer entre examens et concours.*

Observations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

*S'agissant des concours de recrutement de la fonction publique, le médiateur souhaite que la Direction générale des ressources humaines (DGRH), en application de l'avis de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA), donne des instructions aux présidents des jurys pour que les fiches individuelles d'évaluation des épreuves orales soient conservées un an par les services organisateurs des concours et communiquées à tout candidat qui en ferait la demande.*

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur prend acte de la volonté exprimée par la DGRH, dans sa réponse du 3 avril 2009, d'organiser une consultation des présidents de jurys avant d'éventuellement leur donner l'instruction de recevoir les candidats malheureux en faisant la demande. Le médiateur craint que cette consultation puisse remettre en cause le principe qui semblait arrêté au précédent comité de suivi. Il espère que, quel que soit le résultat de cette consultation, le ministère fera prévaloir l'intérêt des candidats qui souffrent d'un manque important d'information, sur les défauts de leurs prestations passées et les moyens d'y remédier.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

De nombreux candidats ne pouvant pas rester sur les lieux de déroulement du concours pour attendre la délibération du jury et, éventuellement un entretien avec le président ou un membre de ce jury, dans un souci d'un traitement égalitaire des candidats, il n'est pas envisagé de procéder de manière normative et il est préférable de s'en remettre à l'initiative et au bon sens des jurys.

## L'accueil, l'information

### ReMEDIA 00-12 Mieux connaître certains aspects de l'action administrative concernant l'accueil des usagers pendant les périodes de congés

*Engager une réflexion concrète sur les modalités de maintien d'un service minimum d'accueil du public dans les différents services et établissements de l'éducation nationale en période de vacances scolaires et universitaires.*

### La décision des représentants des cabinets ministériels

L'IGAENR devra établir, en lien avec le médiateur, un protocole d'enquête permettant d'étudier la question dans un échantillon pertinent d'académies.

### ReMEDIA 07-06 Mieux répondre aux attentes du public

– *Mettre des organigrammes et des annuaires complets sur la page d'accueil des sites Internet de l'éducation nationale.*

– *Créer un service dans les ministères, dans les rectorats, dans les inspections académiques, qui soit une plaque tournante pour orienter les usagers et les personnels, service fonctionnant même lors des vacances scolaires.*

– *Former les agents dans les services : à l'accueil, à une bonne connaissance de leur environnement professionnel.*

Le secrétaire général, dans sa réponse du 3 avril 2009, a mentionné que la qualité de l'accueil est une préoccupation commune à tous les services de l'éducation nationale. Depuis quelques années, l'administration centrale ainsi que les services déconcentrés se sont lancés dans une démarche d'amélioration de la qualité du service offert aux usagers de l'éducation nationale, notamment par une rénovation des sites Internet et des équipements téléphoniques, par des plans de formation sur les compétences et comportements liés aux métiers de l'accueil. Le ministère va également définir une stratégie de déploiement du référentiel « qualité Marianne » à l'ensemble des services centraux et déconcentrés avant la fin de l'année 2010.

Au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, l'essentiel de la démarche d'information s'opère grâce aux sites Internet du MESR.

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur prend acte du dispositif d'accueil, d'information et de formation qui est actuellement déployé. Il n'a cependant pas trouvé d'éléments sur le dispositif qui doit se mettre en place sur l'ensemble du territoire pour l'accueil des usagers durant les vacances et rentrées scolaires. Les nombreux appels parvenus aux médiateurs entre la mi-août et la mi-septembre 2008 montrent que le problème n'est pas réglé.

Concernant la réponse de la DGESIP, le médiateur constate qu'elle ne donne pas d'informations sur le dispositif mis en œuvre dans les établissements d'enseignement supérieur pour l'accueil et l'information des usagers.

Le médiateur clôt cette recommandation.

## Les personnels

### Rapport 2005 page 26

#### Mieux informer les personnels sur le reversement des sommes « trop-perçues »

*Malgré des consignes précises et un modèle de lettre diffusés auprès de chaque gestionnaire par les responsables des services, les recouvrements des trop-perçus mettent encore des personnes, et leurs familles, dans des situations dramatiques. Il conviendrait que ces recouvrements n'interviennent pas brutalement, que les personnes concernées soient prévenues à l'avance et que leur soient donnés les motifs de ces prélèvements afin qu'ils puissent, le cas échéant, les contester.*

*Il conviendrait également que leur soit proposé un échelonnement de leurs remboursements.*

Observations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

*Le comité avait pris acte de la décision du directeur des affaires financières d'envoyer, durant l'année 2007, aux recteurs des instructions précises et de nature à remédier aux difficultés constatées dans ce domaine.*

*La jurisprudence du Conseil d'État développée depuis l'arrêt Soulier du 6 novembre 2002 et l'avis Fort limite la récupération des « trop-versés » au délai de retrait des actes créateurs de droit : au-delà de 4 mois, les sommes versées par erreur sont acquises aux bénéficiaires. La Lettre de la Direction des affaires juridiques (DAJ) n° 121 (janvier 2008) page 24 rapporte deux jugements de tribunaux administratifs appliquant cette jurisprudence.*

*Le médiateur souhaite savoir si le ministère entend donner à ses services les instructions qui permettront de se conformer à la jurisprudence telle qu'elle vient d'être précisée par le tribunal administratif.*

La direction des affaires financières a appelé l'attention du ministre du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique sur les difficultés posées par l'interprétation de la jurisprudence Soulier par la direction générale des finances publiques (DGFIP), par un courrier du 7 août 2007, et a demandé une clarification de la position qui doit être retenue. Ce ministère n'a pas donné suite, empêchant toute instruction aux services déconcentrés.

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur a pris connaissance avec satisfaction de l'arrêt du Conseil d'État « commune d'Ignaux », dont la note de la direction des affaires juridiques lui a signalé l'existence. En l'appliquant au cas d'un traitement versé à un agent en l'absence de service fait, cet arrêt confirme la jurisprudence Soulier : une décision accordant à un agent un avantage financier, même si cet avantage n'était pas dû et même si la décision de l'administration est restée implicite, est créatrice de droit. La somme versée ne peut donc être réclamée au-delà d'un délai de 4 mois.

Au vu des éléments d'information figurant dans les notes qui lui ont été transmises par le secrétaire général, au vu également des réclamations dont il a été saisi concernant la question des trop-perçus (en réalité des trop-versés) :

- le médiateur demande que soient précisés les points sur lesquels porte l'incertitude qui subsiste et qui a été évoquée dans la note du secrétaire général ;
- le médiateur demande au ministère de bien vouloir donner des instructions aux rectorats afin qu'il soit fait application des orientations de la jurisprudence en matière de trop-perçus et que les titres de perception qui ont été émis soient annulés ;
- il semble que certains rectorats se soient lancés ces derniers mois dans des opérations d'ampleur visant à vérifier la régularité de l'ensemble des sommes versées aux agents. Ces opérations conduisent les rectorats concernés à interrompre le versement des sommes indues – ce qui constitue une démarche très positive –, mais également à exiger le reversement de sommes versées plusieurs années auparavant, en contradiction nette avec la jurisprudence Soulier.

Le médiateur souhaite que des instructions soient données afin que ces opérations de vérification ne conduisent pas à l'émission de titres de perception correspondant à des sommes versées plus de quatre mois auparavant ;

- le médiateur souhaite connaître quels obstacles juridiques empêchent les responsables des services déconcentrés des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche d'appliquer pour ce qui relève de leur responsabilité d'ordonnateur la jurisprudence Soulier ;
- dans l'hypothèse où la position du ministère des Finances constituerait un élément de blocage insurmontable pour que la jurisprudence puisse être appliquée, le médiateur demande aux ministères de bien vouloir solliciter un arbitrage interministériel sur ce point ;
- le médiateur suggère que les agents dont la situation doit être examinée par un comité médical soient conduits à indiquer à l'administration s'ils souhaitent le maintien de leur traitement, à titre d'acompte, l'administration les informant par là même que le reversement des sommes pourra leur être demandé.



### La décision des représentants des cabinets ministériels

Le ministère des Finances saisi de ce sujet en 2007 n'ayant pas répondu, il est envisagé de porter la question au niveau interministériel. Il est pris acte des contacts noués par le médiateur avec le Médiateur de la République et le médiateur des ministères de l'Économie et du Budget.

## ReMEDIA 00-32 Mieux connaître certains aspects de l'action administrative concernant le fonctionnement des comités médicaux

*Demander à l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche d'examiner les problèmes de fonctionnement des comités médicaux et leur articulation avec les directions de gestion de personnels ainsi qu'avec les services académiques.*

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il est pris acte du fait que le ministère est prêt à cosigner avec celui chargé de la santé une note de saisine de l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) et de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) afin de diligenter une enquête sur le fonctionnement des comités médicaux. L'IGAS a d'ores et déjà signalé que, de son côté, il faudrait qu'elle puisse mobiliser en son sein un inspecteur général ayant le statut de médecin.

## ReMEDIA 07-07 Réduire la durée de prescription des dettes des agents publics

*Dans la continuité de ce que le médiateur a déjà écrit sur le reversement des trop-perçus (« trop-versés ») par les agents publics, il souhaite appeler l'attention sur une dissymétrie patente entre les durées de prescription des dettes contractées par l'État et celles de ses agents.*

*D'un côté s'applique la prescription trentenaire qui permet à l'État de réclamer, durant une période particulièrement longue, des sommes attribuées à ces agents publics (souvent suite à une erreur de ses propres services); de l'autre côté, une prescription quadriennale qui limite à peu d'années la possibilité offerte aux agents publics de réclamer à l'État une somme qui leur est due.*

*La prescription trentenaire crée une insécurité juridique majeure pour les personnels et frappe fréquemment des retraités.*

*Le médiateur préconise que soit étudié, au niveau interministériel, un rééquilibrage des deux durées de prescription, comme l'avait d'ailleurs suggéré le directeur des affaires juridiques, dans l'éditorial de la Lettre d'Information juridique, n° 11 d'avril 2007.*

Le secrétariat général indique, dans la note du 3 avril 2009, que, depuis la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008, le régime de la prescription extinctive a été modifié; le nouvel article 2 224 du code civil dispose que les actions personnelles et mobilières se prescrivent désormais par cinq ans. Les dispositions de l'article 2 227 du code civil ont été abrogées. Des articles de doctrine font part de leurs interrogations sur les délais

de droit commun de prescription désormais applicables en matière administrative et citent l'arrêt d'assemblée du Conseil d'État du 8 juillet 2005.

### Le point de vue du médiateur

Les interrogations que suscite ce nouveau cadre législatif dédié au droit civil doivent amener le ministère à saisir le niveau interministériel pour que, dans la continuité de ce nouveau dispositif, un texte, et non une hypothétique jurisprudence, se prononce sur les conséquences à en tirer en matière administrative.

#### La décision des représentants des cabinets ministériels

Les débats à ce sujet se situant pour l'instant au niveau doctrinal, il est attendu une prise de position de la part de la juridiction administrative avant d'engager une éventuelle démarche interministérielle.

### ReMEDIA 07-08 Mieux diffuser le chèque emploi service universel (CESU) et les autres prestations de même nature

*Le médiateur a été saisi de nombreux cas d'agents n'ayant pu obtenir, de leur administration gestionnaire, le bénéfice du CESU.*

*En effet, seuls les agents directement rémunérés par l'État peuvent prétendre à l'attribution du CESU. Ainsi, les agents des CRDP ou les aides éducateurs payés par un lycée « mutualisateur » (alors même que la subvention fléchée provient de l'État) se plaignent du refus qui leur est opposé.*

*En revanche, lorsqu'un établissement a budgétairement intégré sa masse salariale, il est nécessaire que son conseil d'administration ait prévu, au budget, le versement du CESU, pour que ses agents en bénéficient.*

*Le médiateur propose que le ministère incite les établissements, ne l'ayant pas encore fait, à voter la mise en place du CESU et des autres prestations de même nature que pourraient solliciter des agents.*

*Cette mesure d'équité est d'autant plus justifiée que la tendance est à l'internalisation de la masse salariale, particulièrement pour les universités (loi LRU).*

### Le point de vue du médiateur

Le médiateur se réjouit des initiatives prises en faveur des personnels du scolaire et pour ceux de l'enseignement supérieur tout en regrettant que cette dernière mesure ne soit pas garantie au-delà d'une année. Il suggère que les échanges relatifs au bénéfice du CESU entre nos ministères et le ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique portent sur la totalité des agents de tous les établissements publics administratifs. Il s'agit d'une mesure générale qui, au-delà de son aspect social et familial, garantit l'égalité de traitement quel que soit le poste occupé et facilite donc la mobilité des personnels.

Rappel : les assistants d'éducation (AVS) dans les EPLE et les agents des CRDP (ou DRONISEP ou CIEP...) n'ont pas un droit général au CESU.

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il est souhaité que les droits sociaux des agents soient maintenus, notamment pour ceux des établissements d'enseignement supérieur, et que soit entreprise une étude pour étendre le dispositif du CESU aux personnels des établissements publics. La difficulté pour ces établissements de trouver un prestataire, support de la gestion de ce CESU, ne peut être méconnue.

## ReMEDIA 06-03 Mieux informer les agents sur l'attribution de la nouvelle bonification indiciaire (NBI) et sur l'attribution de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR)

*A travers les exemples cités dans le présent rapport, il faudrait éviter que s'instaure une inégalité dans la rémunération des agents du fait d'une application différente de ces dispositifs d'une académie à une autre ou même à l'intérieur d'une même académie.*

*Un pilotage fort des services ministériels est particulièrement nécessaire.*

Observations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

*Le médiateur souhaite que le dispositif sur la NBI soit clarifié.*

*Au regard de la jurisprudence rappelée par la direction des affaires juridiques, le médiateur sollicite une modification des dispositions réglementaires concernant l'ISSR qui prenne en considération les améliorations prévues par des circulaires.*

Le ministère a décidé de revenir aux seuls textes fondateurs et s'est engagé à diffuser largement cette information.

Considérant les mesures prises par le ministère, le médiateur retire cette recommandation.

## ReMEDIA 06-04 Améliorer le reclassement des lauréats aux concours de recrutement

*Plusieurs statuts particuliers de catégories de personnels de l'éducation nationale permettent, à l'occasion de la titularisation, un reclassement (reprise d'ancienneté) qui prenne en compte les services accomplis en qualité d'agent non titulaire. Cela concerne aussi bien des personnels enseignants que des personnels administratifs. Cependant, cette reprise d'ancienneté est, le plus souvent, limitée à la dernière situation occupée par l'agent avant sa titularisation.*

*Le cas le plus paradoxal est celui, relevé par le Médiateur de la République, d'un maître de conférences (MCF) qui avait été successivement moniteur normalien (quatre ans), puis maître de conférences dans un pays européen (six ans), puis six mois attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) en attente de l'issue de la campagne annuelle de recrutement suivi de titularisation. Seuls ses six derniers mois d'ATER ont été pris en considération.*

*Un agent administratif, employé 10 ans comme non titulaire par l'éducation nationale, démissionnaire pour suivre son conjoint et titularisé dans le cadre de la loi SAPIN, s'est vu exclu de toute reprise d'ancienneté pour n'avoir pas été en activité au moment de sa titularisation.*

*Le médiateur de l'éducation nationale demande que la totalité des services en qualité d'agent non titulaire puisse faire l'objet d'une reprise d'ancienneté.*

Le médiateur prend acte de la réforme intervenue suite aux préconisations du comité présidé par M. SCHWARTZ. Il retire donc sa recommandation.

## ReMEDIA 06-05 Améliorer la bonification de la retraite pour les congés d'adoption

*La loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites a soumis la bonification pour enfant adopté ou recueilli (tutelle) avant 2004 à la même condition d'interruption d'activité que pour les enfants naturels.*

*Le décret, pris pour l'application de la loi, a inscrit, dans le code des pensions civiles et militaires de retraite, une condition d'interruption d'activité continue de deux mois à l'occasion de l'arrivée de l'enfant au foyer. Or, le congé d'adoption n'a été institué qu'à compter de 1976. Ainsi, les enfants accueillis ou adoptés avant cette date n'ouvrent jamais droit à la bonification pour enfant.*

*Cet effet de la loi n'a, à aucun moment, été envisagé au cours des débats parlementaires du printemps 2003. Le Médiateur de la République a relevé cette iniquité.*

*Le personnel du ministère de l'éducation nationale est, pour des raisons aussi bien sociales que sociologiques et psychologiques à l'égard de l'adoption, et en raison de sa féminisation spécifique, particulièrement affecté par cette mesure.*

*Par ailleurs, l'existence d'un régime de congés payés spécifiques pour les personnels de l'éducation nationale, obligatoirement pris à l'occasion des congés scolaires, a dissuadé nombre des adoptantes de solliciter ledit congé d'adoption spécifique lorsqu'il existait et que la date d'arrivée de l'enfant correspondait à ces dates de vacances scolaires.*

*Le médiateur de l'éducation nationale est saisi, chaque année, d'une dizaine de cas. Le service des pensions du ministère évalue à 300 le nombre total de cas.*

*Le médiateur recommande que le ministère fasse connaître cette anomalie juridique aux ministères chargés de la fonction publique et des pensions civiles.*

### La décision des représentants des cabinets ministériels

Il est rappelé qu'il a été donné instruction aux services chargés des pensions de faciliter au mieux le recueil des éléments de preuve attestant d'une interruption effective de deux mois pour adoption, mais qu'il ne peut toutefois pas être décidé que l'adoption effectuée durant les congés d'été équivaut à une interruption de deux mois, même pour les périodes antérieures à la création du congé d'adoption.

## Conclusion

---

Dès le début de son premier rapport, pour la première année d'activité en 1999, le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur soulignait l'urgence d'« améliorer le lien social entre l'administration de l'éducation nationale, ses usagers et ses personnels ».

Dix ans après, des progrès considérables ont été accomplis par les responsables et les agents des services et des établissements.

Mais beaucoup reste à faire pour améliorer l'information des usagers et des personnels, pour simplifier les procédures administratives, pour faciliter le dialogue. Le rapport 2008 en témoigne. Il propose aussi de nombreuses mesures susceptibles de répondre aux attentes et reprend celles des recommandations passées qui lui paraissent toujours pertinentes : elles restent nombreuses.



# Annexes





## Annexe 1

# Les statistiques d'activité des médiateurs en 2008

## Les réclamations reçues en 2008

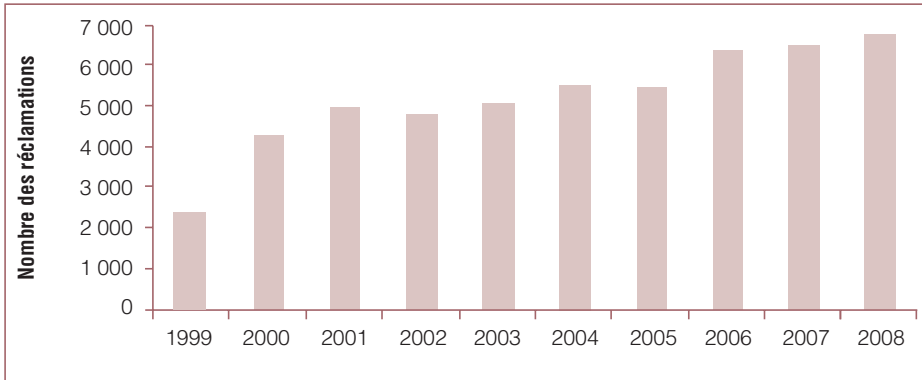
En 2008, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs académiques) ont reçu 6 728 réclamations.

Tableau n° 1 : **Réclamations reçues en 2008**

	2008				2007
	Nombre de réclamations	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2000	
Situation au 1 <sup>er</sup> janvier 2008					
Réclamations reportées des années antérieures	829				1 234
Réclamations reçues en 2008					
Reçues par les médiateurs académiques	5 819	86 %	3 %	nd	5 626
Reçues par le médiateur national	909	14 %	11 %	nd	817
<b>Total des réclamations reçues en 2008</b>	<b>6 728</b>	<b>100 %</b>	<b>4 %</b>	<b>59 %</b>	<b>6 443</b>
Total des réclamations traitées en 2008 (report des années antérieures + reçues en 2008)	7 557				7 677
Dossiers de réclamations clôturés en 2008	6 595				6 268
Situation au 31 décembre 2008					
Réclamations en cours de traitement au 31 décembre 2008	696				893
Réclamations en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2008	266				516
<b>Total des réclamations reportées sur l'année suivante</b>	<b>962</b>				<b>1 409</b>

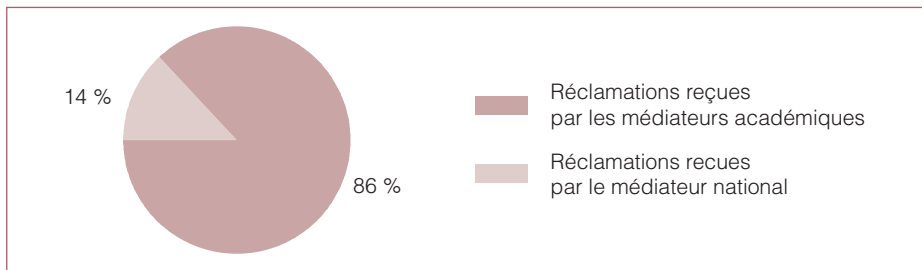
Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2006, ce nombre avait augmenté de façon sensible (16 %) conduisant à dépasser nettement le cap des 6 000 réclamations. L'augmentation s'est poursuivie depuis, à un rythme plus réduit, le nombre des réclamations reçues dépassant désormais 6 700.

Graphique n° 1 : **Nombre des réclamations reçues**



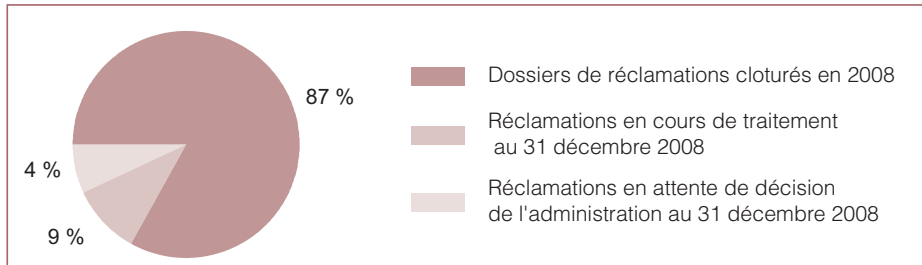
Comme les années précédentes, la plupart (86 %) des réclamations transmises à la médiation en 2008 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 14 % l'ont été par le médiateur national.

Graphique n° 2 : **Répartition des réclamations reçues en 2008**



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2007, ce sont 7 557 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2008 par les médiateurs. Sur ce total, 87 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 4 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2008, à une décision de l'administration. Enfin, 9 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2008.

Graphique n° 3 : **État des réclamations traitées en 2008 (7 557 dossiers)**



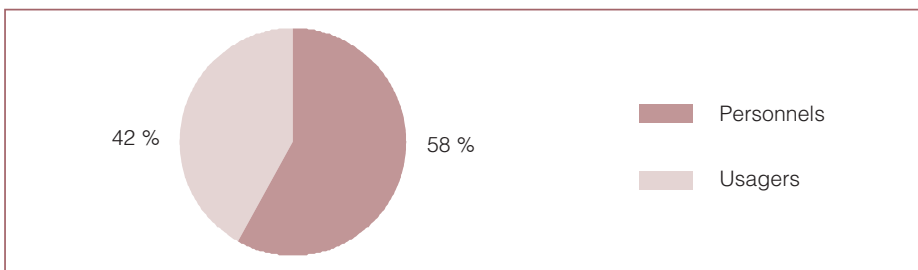
## L'origine des réclamations

42 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2008) émanent des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, les usagers représentant 58 % des réclamations.

Tableau n° 2 : **Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2008**

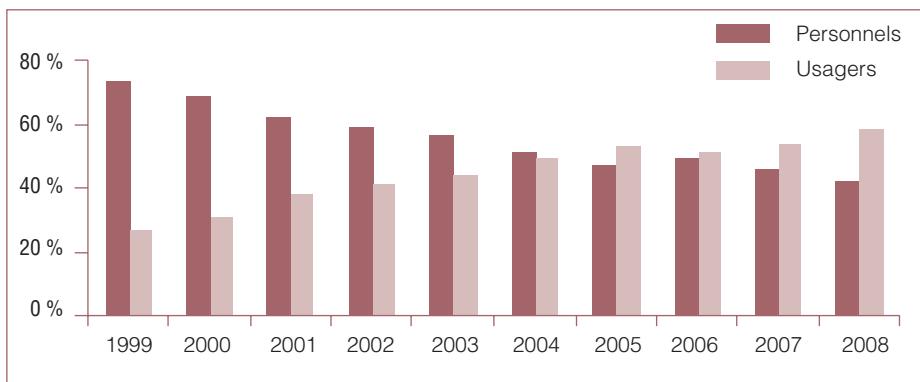
	2008				2007
	Nombre	En % du total des dossiers	Evolution sur 1 an	Evolution depuis 2000	
<b>PERSONNELS</b>					
Personnels enseignants non titulaires	92	3 %			291
Personnels non enseignants non titulaires (AVS...)	238	9 %			54
<i>Total personnels non titulaires</i>	330	12 %	- 4 %		345
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégories B et C	327	12 %			399
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie A	124	5 %			100
Personnels d'inspection et de direction	92	3 %			100
Personnels sociaux et de santé	41	1 %			51
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	57	2 %			44
<i>Total personnels titulaires non enseignants</i>	641	23 %	- 8 %		694
Enseignants du public du premier degré	425	15 %			388
Enseignants du public du second degré	1 136	41 %			1 264
Enseignants du public du supérieur	79	3 %			90
Enseignants du privé sous contrat	131	5 %			119
<i>Total personnels enseignants titulaires</i>	1 771	65 %	- 5 %		1 861
<i>Total PERSONNELS</i>	2 742	100 %	- 5 %	- 3 %	2 900
<i>Personnels en % du total</i>		42 %			46 %
<b>USAGERS</b>					
Des établissements publics premier degré	565	15 %	- 1 %		571
Des établissements publics second degré	2 100	55 %	20 %		1 747
Des établissements publics du supérieur	881	23 %	18 %		748
Des établissements privés	303	8 %	0 %		302
Divers (tiers, entreprises)	4	0 %			
<i>Total USAGERS</i>	3 853	100 %	14 %	206 %	3 368
<i>Usagers en % du total</i>		58 %			54 %
Total des dossiers de réclamations clôturés au 31 décembre de l'année :	6 595				6 268

Graphique n° 4 : **Origine des réclamations clôturées en 2008**



Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur représentent une proportion croissante de l'activité des médiateurs : elles constituent désormais près de 60 % des dossiers traités (contre seulement 31 % en 2000).

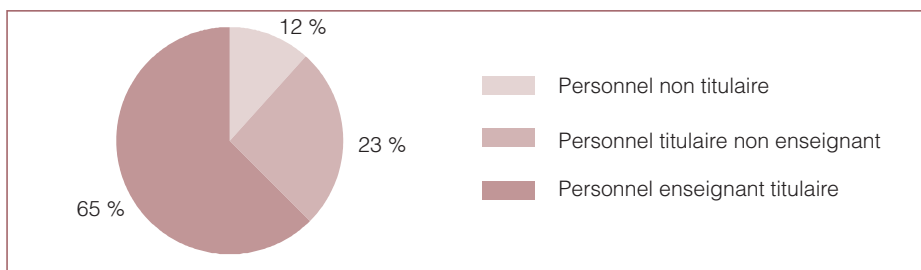
Graphique n° 5 : **Origine des réclamations**



La part des réclamations présentées par les personnels diminue de façon régulière dans le total des réclamations traitées par le médiateur. En valeur absolue, le nombre de ces réclamations enregistre une grande stabilité (il a diminué de 3 % par rapport à l'année 2000).

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 65 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau n° 2).

Graphique n° 6 : **Réclamations présentées par des personnels**

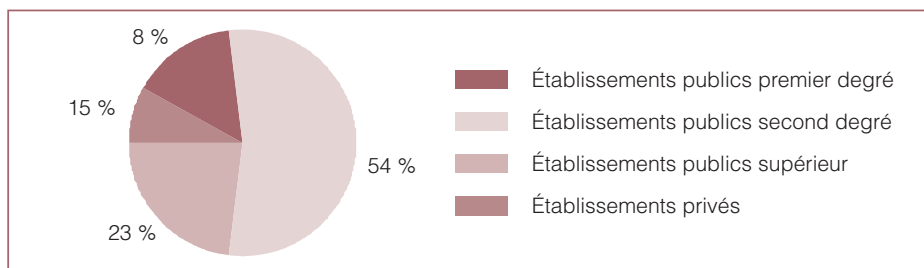


Le nombre des réclamations adressées au médiateur par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur progresse, lui, nettement année après année (la progression est de 14 % par rapport à l'an dernier et de 206 % par rapport à l'année 2000).

On peut penser que cette augmentation résulte, pour une bonne part, de ce que l'existence du médiateur est chaque année un peu mieux connue des parents d'élèves et des étudiants.

Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (55 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (voir tableau n° 2). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur continuent d'augmenter et atteignent 23 % des réclamations d'usagers.

Graphique n° 7 : **Réclamations présentées par des usagers**



## La nature des réclamations

Tableau n° 3 : **Nature des dossiers de réclamations clôturés en 2008**

	2008				2007
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2000	
<b>PERSONNELS</b>					
Recrutements (tour extérieur, titularisation...)	104	4%	- 21%	- 57%	131
Protection sociale	117	4%	11%		105
Mutations – Affectations	509	19%	- 14%	- 12%	592
Pensions – Retraite	274	10%	0%	48%	275
Déroulement de carrière	563	21%	- 4%	- 41%	585
Questions financières	632	22%	- 5%	16%	667
Organisation du travail et relations professionnelles	405	15%	3%	58%	394
Divers	138	5%	- 9%	126%	151
<i>Sous-total personnels</i>	2 742	100%	- 5%	- 3%	2 900
<b>USAGERS</b>					
Scolarité et inscriptions	1 613	42%	26%	214%	1 282
Examens et concours	1 019	26%	19%	255%	853
Vie scolaire et universitaire	725	19%	- 5%	179%	765
Questions financières et sociales	238	6%	20%	89%	199
Handicap	91	2%	25%		73
Divers	167	4%	- 15%	129%	196
<i>Sous-total usagers</i>	3 853	100%	14%	206%	3 368
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année</i>	6 595		2%	54%	6 268

Quant à leur nature, les réclamations présentées par les **PERSONNELS** se répartissent de façon assez équilibrée entre les différentes sources possibles de contestation.

Les réclamations relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil...) représentent 19 % du total.

22 % des réclamations sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçus, remises gracieuses, prestations diverses).

21 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité...).

Il est à noter que les réclamations portant sur les questions de carrière suscitent un nombre de réclamations en diminution (- 41 % depuis 2000).

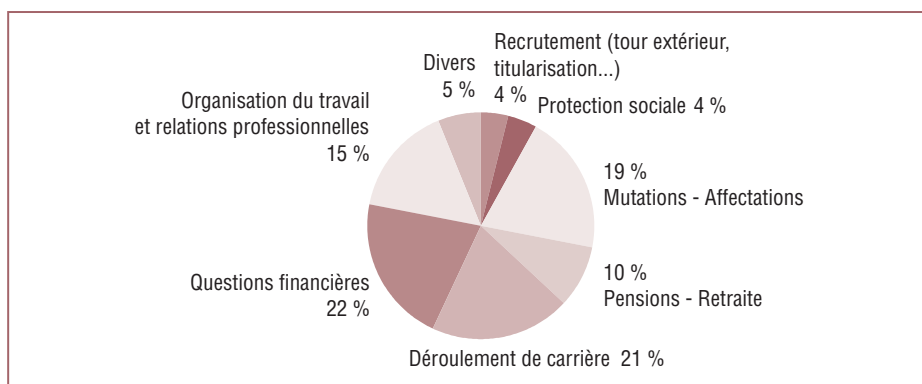
15 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Il faut noter que ce type de réclamations connaît une augmentation régulière depuis 2000 (+ 58 %).

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 10 % des dossiers.

Les réclamations liées aux questions de protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...) représentent 4 % des dossiers.

Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours internes, examens professionnels, stages de qualification) représentent 4 % des dossiers.

Graphique n° 8 : **Nature des réclamations présentées par les personnels (2008)**



S'agissant des **USAGERS**, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (42 %).

26 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

19 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...).

Enfin, 6 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

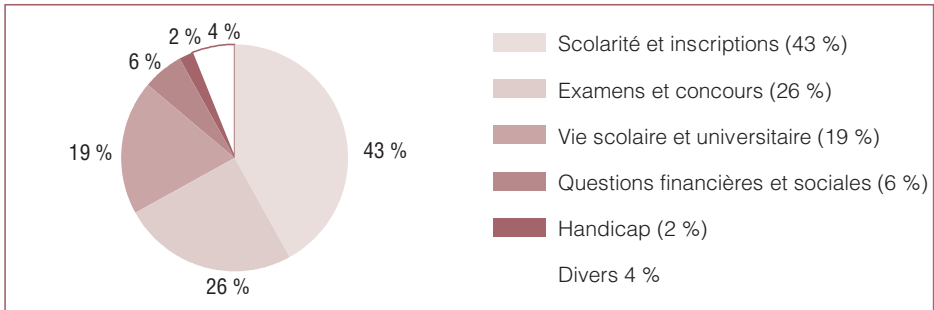
Un certain nombre de réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées par les médiateurs cette année encore.

Au vu de ces données chiffrées, on peut effectuer les constatations suivantes, pour ce qui est de l'évolution respective des différentes catégories de réclamations présentées par les usagers :

Les réclamations relatives à la vie scolaire et universitaire (+ 179%), aux examens et concours (+ 265%) et à la scolarité et inscriptions (+ 214%) ont fortement augmenté ces huit dernières années.

L'augmentation forte et continue des réclamations concernant la scolarité et les inscriptions reflète sans doute en premier lieu les difficultés liées à l'application de la « carte scolaire ».

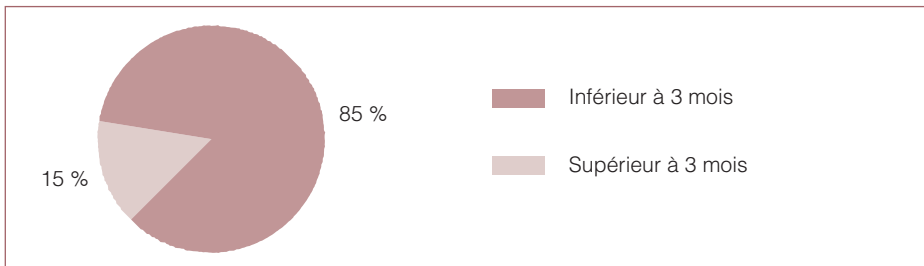
Graphique n° 9 : **Nature des réclamations présentées par des usagers**



## Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2008, le délai de règlement a été inférieur ou égal à 3 mois dans 85 % des cas et supérieur à 3 mois pour 15 % des dossiers. Ces chiffres marquent une légère augmentation du délai de règlement par rapport à l'an dernier (NB : cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2008, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était à cette date suspendu à une réponse de l'administration).

Graphique n° 10 : **Réclamations présentées par des usagers**





## Les résultats de l'intervention des médiateurs

Tableau n° 4 : **Résultat de l'intervention des médiateurs en 2008**

	Nombre de dossiers	En % des dossiers clôturés (6 595)	En % des dossiers ayant donné lieu à intervention (4 756)
1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	4 756	72 %	
<i>1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant, dont :</i>	3 728		78 %
Erreur de l'administration rectifiée	1 097		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	766		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	372		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	1 311		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	182		
<i>1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, dont :</i>	1 028		22 %
Erreur de l'administration non rectifiée	384		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	304		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	340		
2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :	1 839	28 %	
Réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	202		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	157		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	398		
Réclamations non fondées et rejetées par les médiateurs	1 082		
<i>Total des dossiers de réclamations clôturés au 31 décembre 2008</i>	<b>6 595</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

### 72 % des dossiers ont donné lieu à une intervention du médiateur

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l'année 2008 (soit 6 595 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne ayant présenté une réclamation dans 4 756 de ces dossiers (soit dans 72 % du total des réclamations transmises aux médiateurs ; voir tableau n° 4).

Dans les autres cas (1 839 dossiers, soit 28 % des dossiers traités), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur, réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...).

Ces proportions sont proches de celles constatées les années précédentes.

Il est à souligner que, même dans les cas où la réclamation ne leur apparaît pas fondée, les médiateurs donnent à la personne concernée une explication détaillée. Il arrive, en effet, assez fréquemment que l'administration ne donne pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard : les explications données dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

### **Les interventions des médiateurs ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 78 % des cas**

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 4 756 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 78 % des cas (soit 3 728 dossiers).

Pour 1 028 de ces dossiers (soit 22 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant se répartissent en plusieurs catégories :

Dans un certain nombre de cas (1 323 dossiers), les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée : soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable.

Concernant 372 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation » : ces dossiers de « médiation » concernent des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue.

Dans un nombre appréciable de cas (1 311 dossiers, soit 20 % des demandes d'intervention clôturées par les médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis ou à lui donner un avis ou un conseil.

# Institution du médiateur de l'éducation nationale et de 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 dispositions du code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale - Articles D. 222-37 à D. 222-42 \*

#### Article D. 222-37

Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents.

#### Article D. 222-38

Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

\* *Codification du décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale.*

#### **Article D. 222-39**

Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale.

#### **Article D. 222-40**

Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale.

Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

#### **Article D. 222-41**

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Médiateur de la République, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section.

#### **Article D. 222-42**

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.

### La charte des médiateurs du service public – Les grands principes

Les médiateurs des administrations et des institutions qui ont en charge un service public, appelés également « médiateurs institutionnels », ont rédigé, ensemble, une charte destinée à servir de référence à leur action et à l'information des citoyens. Cette charte avait déjà fait l'objet d'une publication intégrale dans le rapport de l'année précédente. Il a paru néanmoins utile de rappeler, dans le présent rapport, **les grands principes** qui figurent dans ce document afin que les partenaires et usagers du service public en soient dûment informés.

- La médiation est gratuite, d'accès libre – direct ou indirect – et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.
- La médiation cherche à faciliter le règlement des différends dans un esprit d'apaisement et avec des méthodes qui privilégient l'écoute, l'explication, l'équité, l'impartialité, la conciliation et la rapidité. Elle contribue également à prévenir ces différends.
- Les médiateurs font des propositions de réformes en matière de procédures, de pratiques et de textes, qui sont orientées dans le sens d'une amélioration du service rendu.
- Les médiateurs exercent également leur action vers l'institution qu'ils sensibilisent à la recherche d'une meilleure satisfaction de l'usager.
- Les médiateurs veillent au respect du droit et de la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de leur activité. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution. Ils rendent compte de leur activité.
- Le recours à un médiateur institutionnel comporte, pour le demandeur, un certain nombre de garanties :
  - l'accès facile au médiateur ;
  - la garantie d'une réponse rapide sur la recevabilité de la demande ;
  - le fait que la procédure écrite n'est pas exclusive d'autres procédures comme la réception des parties, ensemble ou séparément, accompagnées ou non de leur conseil, ou encore le recours à un expert ;
  - la motivation par le médiateur de sa recommandation et l'obligation qui lui est faite d'aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur ;
  - le caractère confidentiel de la recommandation particulière et du protocole d'accord émis par le médiateur ainsi que l'impossibilité pour les parties de les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage, sauf accord entre elles ;
  - le suivi par le médiateur de la mise en œuvre de sa recommandation ou de l'exécution du protocole d'accord par l'institution.

*Les médiateurs et médiatrices institutionnels signataires de la charte exercent leur activité dans les institutions suivantes : Caisse des dépôts, Électricité de France, Éducation nationale et Enseignement supérieur, Fédération française des sociétés d'assurances, France 2, France 3, Gaz de France, La Poste, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Mutualité sociale agricole, RATP, SNCF, Ville de Paris, France Télévisions, Autorité des marchés financiers.*

# Des médiateurs à l'éducation nationale et 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** et vous n'arrivez pas à vous faire entendre sur un problème de bourse, d'inscription, de déroulement d'un examen... ?
- Vous êtes un **enseignant** ou un **administratif** en désaccord avec une décision relative à votre carrière, votre affectation, votre rémunération... ?

ET votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

ALORS vous pouvez faire appel aux médiateurs.

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 et des correspondants  
– au niveau national  
le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

### Qui peut saisir un médiateur ?

Chaque usager (parent d'élève, élève majeur, étudiant) et chaque agent de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

### Quand le saisir ?

En cas de blocage persistant, lorsque les démarches que vous avez engagées auprès des administrations de ces ministères n'ont pas abouti.

### Quel médiateur saisir ?

- **Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** pour les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux des ministères et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.
- **Les médiateurs académiques et leurs correspondants** pour les réclamations concernant les services et les établissements (écoles, collèges, lycées, universités...) relevant d'une académie.

### Comment le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur **directement**, de préférence par écrit, télécopie ou courriel, en fournissant tous les éléments nécessaires à la compréhension du litige (décisions, lettres...).

### Que fait le médiateur ?

Si l'affaire est recevable, il examine le dossier et se rapproche de l'autorité responsable de la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Au plan national, le médiateur remet aux ministres un rapport annuel public dans lequel il propose des mesures qui lui paraissent utiles pour améliorer le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

### Le médiateur intervient :

- gratuitement,
- en cas de litige persistant après que vous avez fait sans succès une démarche auprès des services concernés,
- en instruisant les demandes en toute confidentialité,
- en privilégiant le dialogue et la conciliation.

### Le médiateur n'intervient pas :

- dans un litige entre personnes privées,
- dans une procédure engagée devant un tribunal,
- pour remettre en cause une décision de justice,
- dans un litige avec une autre administration.





## Annexe 5

---

### Le réseau des médiateurs et des correspondants








#### Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale : Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur  
61-65 rue Dutot  
75732 Paris cedex 15

Adresse électronique : [mediateur@education.gouv.fr](mailto:mediateur@education.gouv.fr)

Fax : 01 55 55 22 99

Sites Internet : [www.education.gouv.fr/mediateur](http://www.education.gouv.fr/mediateur)  
[www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20304/le-mediateur.html](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20304/le-mediateur.html)

	Prénom	Nom	Qualité	Téléphone
	Bernard	Thomas	Médiateur	01 55 55 39 87
	Jean-François	Texier	Adjoint au médiateur	01 55 55 33 03 01 55 55 05 49
	Colette	Damiot-Marcou	Chargée de mission	01 55 55 24 69
	Louis	Jouve	Chargé de mission	01 55 55 39 72
	Bertrand	Sens	Chargé de mission	01 55 55 24 26
	Chantal	Bourgois	Assistante	01 55 55 36 11
	Catherine	Santi	Secrétaire	01 55 55 39 25

## Les médiateurs académiques et les correspondants

### **Médiateur académique ou correspondant : une mission passionnante!**

*Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont des personnes qualifiées qui se consacrent bénévolement à la mission de médiation. Ils sont nommés par arrêté des ministres pour une année renouvelable. Retraités de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur, ils ont exercé des fonctions diverses d'administration, d'inspection ou d'enseignement. Ils ont acquis, au cours de leur activité professionnelle, une compétence précieuse pour répondre aux réclamations des usagers ou des personnels et aider à résoudre des litiges entre les requérants et les services et établissements relevant des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.*

Au 1<sup>er</sup> juin 2009, l'origine des 43 médiateurs académiques et correspondants est la suivante :

- 1 directeur d'administration centrale
- 2 inspecteurs généraux de l'éducation nationale
- 2 inspecteurs généraux de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
- 1 secrétaire général d'université
- 1 secrétaire général d'inspection académique
- 1 secrétaire général d'IUFM
- 3 inspecteurs d'académie-DSDEN
- 11 inspecteurs d'académie-IPR
- 2 inspecteurs de l'éducation nationale
- 12 proviseurs de lycée
- 2 proviseurs Vie scolaire
- 2 maîtres de conférences
- 1 professeur de lycée professionnel
- 1 administrateur civil
- 1 attaché d'administration centrale

**Académie d'Aix Marseille**  
Place Lucien Paye  
13621 Aix-en-Provence cedex 1



**Guy Chaigneau**

**Tél. :** 04 42 91 75 26  
**Fax :** 04 42 26 68 03  
mediateur@ac-aix-marseille.fr

**Correspondant  
académie d'Aix-Marseille**



**Jean-Louis Bouillot**

**Académie d'Amiens**  
20 bd Alsace-Lorraine  
80063 Amiens cedex 9



**Claudette Tabary**

**Tél. :** 03 22 82 38 23  
**Fax :** 03 22 92 82 12  
mediateur@ac-amiens.fr

**Académie de Besançon**  
45 avenue Carnot  
25030 Besançon cedex



**René Colin**

**Tél. :** 03 81 65 49 74  
mediateur@ac-besancon.fr

**Académie de Bordeaux**  
5 rue Joseph de Carayon-Latour  
B.P. 935  
33060 Bordeaux cedex



**Miguel Torres**

**Tél. :** 05 57 57 87 21  
**Fax :** 0557 57 87 78  
miguel.torres@ac-bordeaux.fr

**Académie de Caen**  
168 rue Caponière  
BP 6184  
14061 Caen cedex



**Jacques Dreameau**

**Tél. :** 02 31 30 15 98  
**Fax :** 02 31 30 15 92  
mediateur@ac-caen.fr

**Académie de Clermont-Ferrand**  
3 avenue Vercingétorix  
63033 Clermont-Ferrand cedex 1



**Jacques Boudot**

**Tél. :** 04 73 99 33 66  
**Fax :** 04 73 99 30 00  
mediateur63@ac-clermont.fr

**Académie de Corse**  
BP 808  
20192 Ajaccio cedex 4



**Jean-François Colonna d'Istria**

**Tél. :** 04 95 50 33 16  
**Fax :** 04 95 51 27 06  
med-aca@ac-corse.fr

**Académie de Créteil**  
4 rue Georges Enesco  
94010 Créteil cedex 04



**Bernard Gossot**

**Tél.** : 01 57 02 60 30  
**Fax** : 01 57 02 62 50  
bernard.gossot@club-internet.fr

**Correspondant  
académie de Créteil**



**Charles Dahan**

**Académie de Dijon**  
51 rue Monge  
B.P. 1516  
21033 Dijon cedex



**Jean ROCHE**

**Tél.** : 03 80 44 86 07  
**Fax** : 03 80 44 86 95  
jean.roche@ac-dijon.fr

**Académie de Grenoble**  
7 Place Bir-Hakeim  
BP 1065  
38021 Grenoble cedex



**Michel Amoudry**

**Tél.** : 04 76 74 76 85 ou 06 10 99  
05 26  
**Fax** : 04 76 74 75 00  
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

**Académie de la Guadeloupe**  
Boulevard de l'Union  
97142 Abymes



**Moëna Dugamin**

**Tél.** : 05 90 21 38 59  
**Fax** : 05 90 21 65 04  
mediateur@ac.guadeloupe.fr

**Académie de Guyane**  
Rectorat  
Route de Baduel  
B.P. 6011  
97392 Cayenne cedex



**Serge Patient**

**Tél.** : 05 94 27 20 00 ou 06 94 42  
44 73  
**Fax** : 05 94 27 21 44  
serge.patient@ac-guyane.fr

**Académie de Lille**  
20 rue Saint-Jacques  
B.P. 709  
59033 Lille cedex



**Philippe Hémez**

**Tél.** : 03 20 15 67 15  
**Fax** : 03 20 15 61 55  
stephanie.allaey@ac-lille.fr

**Correspondants  
académie de Lille**  
Inspection académique du Nord  
1 rue Claude Bernard  
59033 Lille cedex



**Guy Rouvillain**

**Tél.** : 03 20 62 30 83  
**Fax** : 03 20 62 32 91  
ce.i59mediateur@ac-lille.fr

Inspection académique du Pas-de-Calais  
21 boulevard de la Liberté  
62000 Arras



**Alain Galan**

**Tél.** : 03 21 23 82 51  
mediateur62@ac-lille.fr

**Académie de Limoges**  
13 rue François Chénieux  
87031 Limoges cedex



**André Videaud**

**Tél.** : 05 55 11 43 01 ou 06 73 87  
04 82  
**Fax** : 05 55 79 82 21  
andre.videaud@ac-limoges.fr

**Académie de Lyon**  
92 rue de Marseille  
BP 7227  
69354 Lyon cedex 07



**Marie-Thérèse Massard**

**Tél.** : 04 72 80 60 12  
marie-therese.massard@ac-lyon.fr

**Académie de Martinique**  
Rectorat site de Tartenson - BP 638 -  
97262 Fort de France cedex



**Ginette Bassin**

**Tél.** : 05 96 59 99 35  
**Fax** : 05 96 72 62 23  
ginette.bassin@ac-martinique.fr

**Académie de Montpellier**  
31 rue de l'université  
34064 Montpellier cedex 2



**Bernard Biau**

**Tél.** : 04 67 91 46 49 ou  
0672753451  
**Fax** : 04 67 60 76 15  
bernard.biau@ac-montpellier.fr

**Académie de Nancy-Metz**  
Lycée Arthur Varoquaux  
rue Jean Moulin  
B.P. 10049  
54510 Tomblaine



**Henri Sidokpohou**

**Tél.** : 03 83 29 85 57  
**Fax** : 03 83 33 27 08  
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

**Correspondant  
académie de Nancy-Metz**



**François Dietsch**

**Académie de Nantes**  
4 chemin de la Houssinière  
B.P. 72616  
44326 Nantes cedex 03



**Achille Villeneuve**

**Tél.** : 02 40 37 37 11  
**Fax** : 02 40 37 37 00  
mediateur@ac-nantes.fr

**Correspondant  
académie de Nantes**  
IA de la Loire Atlantique  
7 route de la Jonellière  
44322 Nantes cedex 03



**Guy Faucon**

**Tél - Fax** : 02 51 12 43 56  
guyfaucon@wanadoo.fr

**Académie de Nice**  
53 avenue Cap-de-Croix  
06181 Nice cedex 02



**Jean-Paul Taix**

**Tél.** : 04 93 53 72 43  
**Fax** : 04 93 53 72 44  
mediateur-academique@ac-  
nice.fr

**Correspondant  
académie de Nice**



**Jean-Philippe Cante**

**Académie d'Orléans -Tours**  
Bureau du médiateur académique  
4 rue Marcel Proust - Bâtiment C  
45000 Orléans



**Louis Baladier**

**Tél. :** 02 38 7942 01  
**mediateur@ac-orleans-tours.fr**

**Académie de Paris**  
47 rue des Ecoles  
75230 Paris cedex 05



**Colette Liot**

**Tél. :** 01 40 46 20 36  
**Fax :** 01 40 46 20 10  
**mediateur.acad@ac-paris.fr**

**Correspondant  
académie de Paris**



**Claude Hui**

**Correspondante  
pour le Conservatoire national des arts  
et métiers**  
CNAM  
292 rue Saint-Martin - Case 729  
75141 Paris cedex 03



**Marie-Jeanne Perruchon**

**Tél. :** 01 40 27 21 43  
**marie-jeanne.perruchon@cnam.fr**

**Académie de Poitiers**  
cité administrative Duperré  
Place des Cordeliers BP 508  
17021 La Rochelle cedex



**Marcel Levy**

**Tél. :** 05 46 42 16 45  
**Fax :** 05 46 51 68 99  
**mediateur@ac-poitiers.fr**

**Académie de Reims**  
1 rue Navier  
51082 Reims cedex



**Jean-Marie Munier**

**Tél. :** 03 26 05 68 05  
**port :** 06 30 96 78 92  
**Fax :** 03 26 05 99 95  
**mediateur@ac-reims.fr**

**Académie de Rennes**  
96 rue d'Antrain  
C.S. 10503  
35705 Rennes Cedex 7



**André Quintric**

**Tél. :** 02 23 21 76 41  
**Fax :** 02 23 21 76 42  
**mediateur@ac-rennes.fr**

**Académie de La Réunion**  
24 avenue Georges Brassens  
97702 Saint-Denis messag cedex 9



**Christiane André**

**Tél. :** 02 62 29 78 29  
**port :** 06 92 42 42 89  
**mediateur@ac-reunion.fr**

**Académie de Rouen**  
I.A. de la Seine Maritime  
5 place des Faïenciers  
76037 Rouen cedex



**Patrick Tach**

**Tél.** : 02 32 08 97 77  
**Fax** : 02 32 08 97 78  
mediateur.academique@ac-rouen.fr

**Académie de Strasbourg**  
6 rue de la Toussaint  
67975 Strasbourg cedex 09



**Paul Muller**

**Tél.** : 03 88 23 35 27  
**Fax** : 03 88 23 39 28  
paul.muller1@ac-strasbourg.fr

**Académie de Toulouse**  
Rectorat  
Place Saint-Jacques  
31073 TOULOUSE cedex



**Nadine Milhaud**

**Tél.** : 05 61 17 81 20  
**Fax** : 05 61 17 81 71  
mediateur@ac-toulouse.fr

**Correspondant  
académie de Toulouse**



**François Samson**

**Académie de Versailles**  
3 boulevard de Lesseps  
78017 VERSAILLES cedex



**Georges Septours**

**Tél.** : 01 30 83 51 06  
**Fax** : 01.30.83.51.03  
ce.mediateur@ac-versailles.fr

**Correspondants  
académie de Versailles**



**Jean Geoffroy**



**Marie-Claire Rouillaux**

**Médiateur académique pour les  
territoires d'Outre-Mer**  
61-65, rue Dutot  
75732 Paris Cedex 15



**Lucien Lellouche**

**Tél.** : 01 55 55 25 21  
**Fax** : 01 55 55 22 99  
lucien.lellouche@9online.fr

**Médiateur académique pour le Centre  
national d'enseignement à distance**  
Direction générale du CNED  
2 avenue Nicéphore Niepce  
BP 80300  
86963 FURUROSCOPE CHASSENEUIL



**Gilbert Le Gouic-Martun**

**Tél.** : 05 49 49 34 50  
**Fax** : 05 49 49 05 81  
mediateur@cned.fr