

Présentation du rapport annuel du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Lundi 29 juin 2009



**SG/DELEGATION A LA COMMUNICATION
SERVICE DE PRESSE**

<http://www.education.gouv.fr>

Sommaire

L'activité de médiation dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur après dix ans d'existence.....	3
Présentation du rapport annuel pour 2008.....	4
Annexes.....	8
• Quelques données chiffrées	
• Le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	
• Un exemplaire du rapport	

L'activité de médiation dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur après dix ans d'existence

Dix années après sa création, le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est désormais bien connu des usagers et des personnels : d'une année sur l'autre, les réclamations ne cessent d'augmenter, légitimant toujours davantage cette institution.

Sur la période 2000-2008, le nombre de réclamations est passé de 4232 à 6728. Depuis 2006, le volume des réclamations des usagers dépasse celui des personnels. Pour faire face aux demandes, un réseau de médiateurs académiques, aidés le cas échéant de correspondants, a été mis en place dès 1999 ; il ne cesse d'être complété pour atteindre quarante-trois personnes en 2008.

Ce succès est dû au rôle de facilitateur qu'exerce le médiateur : en permettant de renouer un dialogue rompu, il apaise efficacement la relation administré-administration et travaille à une meilleure prise en compte de l'individu par l'institution. A l'occasion d'un litige avec l'administration, le réclamant est parfois démuné pour faire valoir ses droits ou faire simplement entendre sa position : s'il saisit le médiateur ou son représentant académique, ce dernier pourra examiner la situation avec la sérénité d'un intervenant extérieur.

Chaque année, le médiateur remet aux ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il réalise une analyse des litiges les plus significatifs. Il y publie un certain nombre de recommandations destinées à faire évoluer des réglementations inadaptées et, plus généralement, à améliorer le fonctionnement de l'administration.

Chacun conserve en mémoire la redoutable panne électrique sur le réseau ferroviaire de la banlieue Nord d'avril 2009, le jour des épreuves écrites du concours de l'agrégation. Pour quelques candidats malchanceux qui ont trouvé porte close, leurs espoirs de réussite se sont envolés avec le retard occasionné. Leur année de travail a été perdue. En l'occurrence, les services organisateurs de ce concours n'étaient nullement impliqués dans cet incident technique imprévisible.

Ce que l'on sait moins, c'est qu'il arrive que l'administration génère elle-même des impossibilités par des procédures inadaptées : à chaque session, des élèves ou des étudiants n'obtiennent pas leur examen ou leur concours en raison de dysfonctionnements du système éducatif lui-même. Voulant être à la hauteur de sa réputation de bon organisateur, l'administration s'en tient de façon rigoureuse aux procédures mises en place, oubliant qu'elles doivent avoir comme seul objectif la correcte évaluation des connaissances et des compétences des candidats.

Ainsi ce lycéen redoublant est sorti du système éducatif sans son baccalauréat alors qu'il y a obtenu la moyenne : il n'a pas été assez attentif et a omis de cocher sur sa feuille d'inscription la case lui permettant de conserver les notes obtenues aux épreuves anticipées de français. Pour le service des examens, il était hors de question de modifier son inscription.

Tel autre candidat s'inscrit à l'examen du BTS qui se déroule au mois de mai. A la réception de sa convocation, en mars, il s'aperçoit qu'il a coché l'espagnol comme langue d'épreuve écrite à la place de l'anglais. Or il n'a jamais appris cette langue ! Bien entendu, il s'agit d'une erreur d'étourderie. Il se précipite au service des examens, qui reste sur sa position : depuis janvier il n'est plus question de modifier une inscription.

Une candidate engagée dans un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) en vue d'obtenir le BTS d'assistante de direction ne se voit accorder aucune validation par le jury d'examen. Or le procès-verbal du jury est très laconique : il indique sans autre précision que les activités présentées par la candidate ne correspondent pas au référentiel du BTS. La candidate demande alors au service des examens de l'académie une grille d'évaluation détaillée, sans jamais recevoir de réponse.

D'une année sur l'autre, un nombre important de réclamants porte au médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur des demandes de résolution de litiges. A l'occasion du rapport relatif à l'année 2008, ce dernier propose dix-sept recommandations nouvelles pour améliorer le fonctionnement de l'administration et étudie plus particulièrement deux thèmes : le déroulement des examens et concours, et la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Les examens et concours

Le médiateur rappelle le sens d'un examen ou d'un concours : permettre, à tout candidat méritant, d'obtenir la validation de sa formation ou d'être recruté. Mais comme le montrent les nombreux exemples cités dans le rapport (voir les pages 19 à 50 du rapport 2008), il arrive qu'un candidat puisse être d'emblée évincé pour des raisons de pure forme. On ne peut que déplorer un excès de formalisme à un moment où l'on constate la sortie du système éducatif d'un nombre élevé de jeunes sans diplôme ni qualification : le but recherché est avant tout de vérifier si un candidat a acquis les connaissances recherchées, non de vérifier son aptitude à remplir un document administratif. Personne n'a d'ailleurs intérêt à voir un candidat perdre une année car le coût de cette perte est bien réel : pour l'intéressé évidemment et pour sa famille, mais également pour la société qui ne peut profiter d'une qualification qui n'est pas reconnue bien qu'elle existe.

C'est pourquoi le réseau du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a procédé à un travail d'investigations avec les services d'examens et concours, afin de relever de bonnes pratiques qu'ils ont mises en place. Ce travail vise à adapter les procédures de manière à permettre une meilleure évaluation des candidats, aussi bien au stade de l'élaboration de la réglementation qu'à ceux de l'inscription du candidat et de son évaluation. Le médiateur a souhaité formuler des recommandations qui, sans nuire au principe d'égalité de traitement des candidats, introduiraient de la souplesse dans les différentes phases du déroulement des examens et concours (voir les pages 71 à 74 du rapport 2008).

La validation des acquis de l'expérience

Dans le contexte actuel de crise économique et de montée du chômage, le médiateur a souhaité s'intéresser au dispositif novateur de la VAE et contribuer ainsi à son développement. La VAE permet aux salariés qui occupent des fonctions qualifiées sans détenir le diplôme correspondant, de l'obtenir. Si cette « validation » des compétences acquises constitue une démarche utile pour les salariés qui utilisent dans le cadre de leur emploi des compétences non reconnues, elle leur offre également des perspectives de reconversion et, en cas de perte d'emploi, facilite leur démarche pour le retrouver. Le système est d'ailleurs également profitable aux entreprises, en leur permettant d'améliorer la crédibilité de leur offre.

Cependant, les résultats atteints par la VAE font apparaître un certain retard par rapport aux objectifs fixés initialement en 2002 lors de sa création : près de 6 millions de salariés occupent dans les entreprises des fonctions qualifiées sans détenir le diplôme correspondant aux compétences qu'ils mettent en œuvre. Les résultats de la VAE apparaissent faibles si on les rapporte au nombre de personnes concernées, dont une partie non négligeable trouverait probablement intérêt à s'engager dans ce dispositif.

Du côté des candidats, quatre difficultés contribuent à expliquer l'extension encore limitée de la VAE : l'insuffisance de l'information sans doute, mais également la longueur et la lourdeur de la procédure, la difficulté pour eux d'identifier le diplôme correspondant à la qualification acquise, l'insuffisance parfois de l'accompagnement.

Du côté de l'institution, il est notable que l'université accuse du retard : si certains établissements ont accepté ce nouveau mode d'acquisition d'un diplôme, d'autres semblent réservés. Ces disparités se retrouvent également dans les jurys, dont certains éprouvent de la réticence à l'égard d'un dispositif qui entre en contradiction avec la logique de la formation initiale.

A l'évidence, la VAE est un outil insuffisamment développé mais dont les potentialités sont importantes. Dans son rapport, le médiateur essaye d'analyser les causes des disparités constatées dans son fonctionnement et soumet des propositions de nature à développer ce dispositif (voir les pages 74 à 75 du rapport 2008).

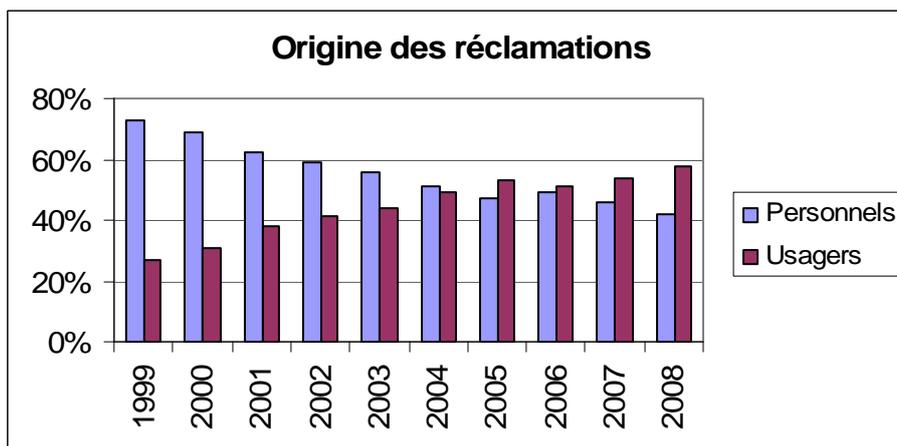
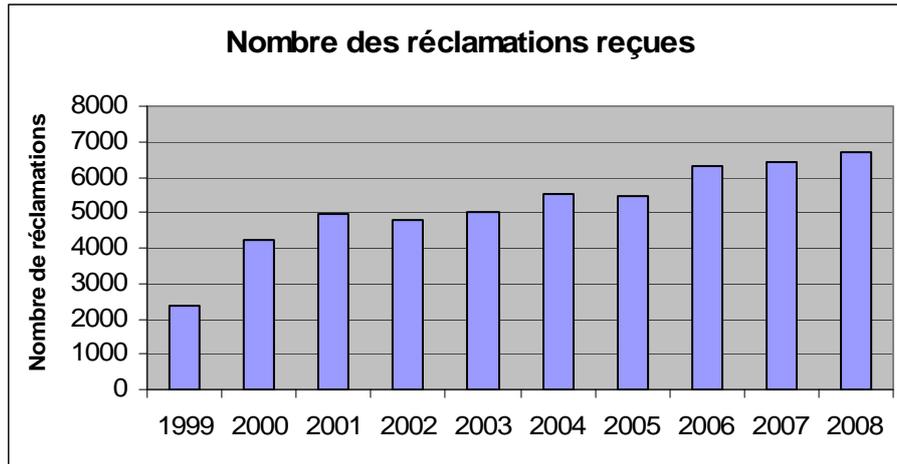
Dans son premier rapport d'activité en 1999, le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur soulignait l'urgence d' « améliorer le lien social entre l'administration de l'éducation nationale, ses usagers et ses personnels ». Dix ans après, force est de constater que des progrès considérables ont été accomplis par les responsables et les agents des services et des établissements. Mais le rapport 2008 montre que beaucoup reste encore à faire pour améliorer l'information des usagers et des personnels, pour simplifier les procédures administratives, pour faciliter le dialogue entre toutes les parties prenantes du monde de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur... Les nombreuses mesures proposées seraient assurément de nature à satisfaire par de nouveaux progrès l'attente des usagers et des personnels.

Juin 2009

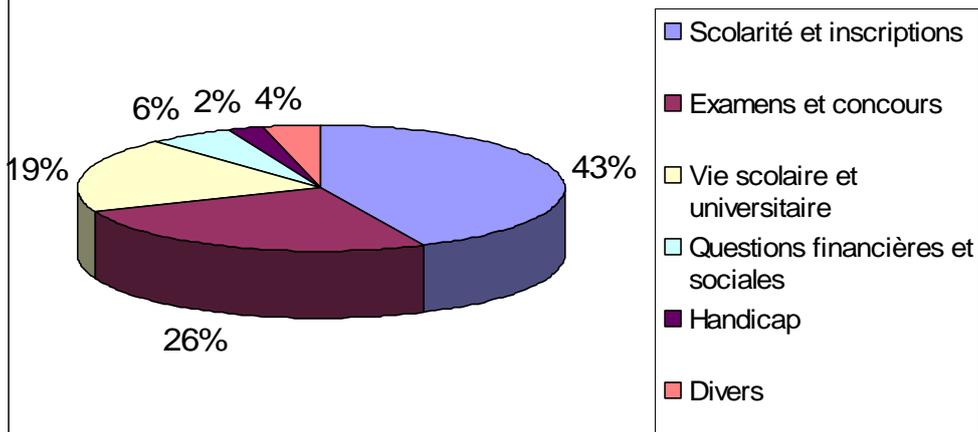
Le texte intégral du rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (Année 2008) est disponible à la Documentation française, 29 quai Voltaire, 75344 PARIS cedex 07 – Tél. : 01.40.15.70.70. Il sera consultable sur le site de la Documentation française (www.ladocumentationfrancaise.fr) ainsi que sur les sites du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (www.education.gouv.fr/mediateur et www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20304/le-mediateur.html).

ANNEXES

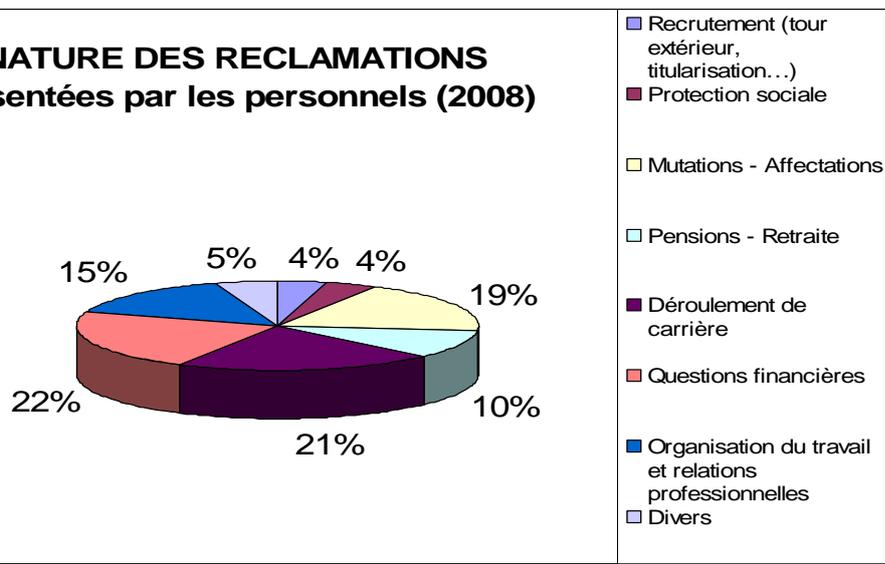
Quelques données chiffrées



**NATURE DES RECLAMATIONS
présentées par les usagers (2008)**



**NATURE DES RECLAMATIONS
présentées par les personnels (2008)**



Le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Le réseau des médiateurs comprend une équipe nationale et des représentants académiques, aux savoirs et savoir-faire complémentaires. Ils mutualisent leurs expériences à travers des groupes de travail et des séminaires annuels pour répondre du mieux possible aux diverses réclamations des usagers et des personnels.

L'équipe nationale

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est nommé pour trois ans : il est à la tête d'une équipe rapprochée de quatre chargés de mission (administrateurs civils et attachée principale). Au niveau national, ce sont au total sept permanents qui se consacrent à plein temps à la mission de médiation.

Les médiateurs académiques et les correspondants

Les quarante-trois médiateurs académiques et 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, 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.