

## "Nette augmentation" en 2020 des saisines de la médiatrice, qui "risque..."

7-9 minutes

Marqué par la crise sanitaire, le [rapport 2020](#) de la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, Catherine Becchetti-Bizot, a été rendu public le 20 juillet 2021. Il pointe une hausse de 37 % du nombre de saisines concernant les demandes de bourses et une "explosion de 120 % des sollicitations sur la sélection en master ([lire sur le fil Cursus](#)). Les sollicitations émanant des enseignants-chercheurs sont plus rares, mais souvent "très complexes et chronophages pour les médiateurs" car ils mettent en jeu "les équipes, services, voire la présidence", précise la médiatrice.



Catherine Becchetti-Bizot, inspectrice générale de l'éducation nationale, directrice de projet stratégie numérique, au ministère, le mercredi 19 février 2014 - ©Philippe Devernay MEN

Près de 19 000 saisines ont été reçues par la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur Catherine Becchetti-Bizot en 2020, soit une augmentation de 18 % en un an, contre 4 à 5 % les années précédentes. Cette nette augmentation "risque de s'accroître dans les mois à venir du fait des retombées

de la crise sanitaire", prévient-elle dans son rapport pour l'année 2020, qui a été rendu public le 20 juillet 2021 et qui concerne également l'enseignement scolaire ([lire sur AEF info](#)).

La répartition des saisines – dont le délai de règlement par la médiation est égal ou inférieur à moins de trois mois dans 91 % des cas – reste relativement stable : la part provenant des usagers (élèves, parents, étudiants) représente trois quarts des réclamations. Plus d'un tiers des requérants sont des étudiants, soit 4 583 saisines en 2020 (+ 63 % en un an), qui saisissent en majorité les médiateurs sur des problématiques liées aux aides sociales (33 %), aux examens et concours (33 %) et aux problèmes d'inscription et d'orientation (26 %, avec une augmentation de +120 % en un an sur l'accès en première année de master). Enfin, 7 % de leurs saisines concernent la vie universitaire, et sont surtout liées à l'évaluation et la notation en cours d'année (47 %).

Celles émanant des personnels constituent 20 % des saisines (contre 23 % en 2019), mais sont plus importantes en nombre que l'an dernier (3 386 saisines contre 3 220 en 2019). Les sollicitations émanant des enseignants-chercheurs sont plus rares, mais souvent "très complexes et chronophages pour les médiateurs" car ils mettent en jeu "les équipes, services, voire la présidence", précise la médiatrice à AEF info : 107 saisines ont été clôturées en 2020. Ce nombre est stable depuis plusieurs années.

Les motifs des saisines des personnels concernent en majorité l'organisation du travail et les relations professionnelles (48 %), les questions financières (20 %) et le déroulement de carrière (17 %).

33 % des saisines des étudiants concernent les Aides sociales

Les aides aux étudiants constituaient déjà en 2019 un des domaines de sollicitations les plus importants pour les médiateurs. En 2020, le nombre de saisines concernant les demandes de bourses (82 % des demandes) a augmenté de 37 %.

"La question a pris une importance toute particulière pendant l'année 2020, la crise sanitaire ayant aggravé l'ampleur de la précarité étudiante" et "accentué les difficultés des plus fragiles : étudiants salariés, ayant perdu leur emploi, étudiants internationaux, jeunes parents, etc.", tout en touchant de nouvelles catégories d'étudiants qui ne demandaient pas d'aides sociales habituellement, souligne le rapport.

131 saisines portant sur le logement des étudiants ont été reçues en 2020, notamment en lien avec des difficultés dans la procédure de transfert de dossiers liées au changement d'académie.

La médiatrice recommande de :

- **Reconduire "certains dispositifs mis en place en 2020** qui ont

assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à améliorer leurs conditions de vie et à faciliter la poursuite de leurs études" ;

- **"Poursuivre l'effort de communication auprès des étudiants sur les différentes aides qui leur sont proposées"** ;
- **"Accélérer le recrutement des travailleurs sociaux** afin que tous les supports créés puissent être pourvus et **prévoir des conditions de recrutement plus attractives** (notamment des CDI). Poursuivre dans le temps les recrutements sur contrat d'assistants sociaux" ;
- **Mieux diffuser l'information sur les logements disponibles auprès des étudiants.**

Les saisines concernant les personnels

En matière de RPS, les saisines que reçoit la médiation sont "révélatrices d'un mal-être difficile à réparer, lié au manque de considération, à l'absence d'écoute, à un défaut caractérisé d'information en réponse à des demandes de conseil personnalisé, au sentiment d'isolement, de mise à l'écart ou même d'abandon".

"Souvent, par manque de disponibilité, mais aussi de formation, les responsables RH ou les cadres ne sont pas en capacité de consacrer du temps à cet aspect de leur travail, poursuit le rapport. La situation sanitaire avec le développement du télétravail a forcément accentué le problème, et le manque d'écoute a été encore plus marqué cette année."

La mission observe par ailleurs encore des "points de blocage, des lenteurs" dans l'application des dispositions du décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique, mais aussi pour enclencher des enquêtes administratives ou pour accompagner les agents en souffrance.

Elle préconise de :

- **Publier "sans délai" l'acte arrêtant les procédures de signalement** à mettre en œuvre au sein des services de l'administration centrale communs aux deux ministères ;
- **"Revoir les termes de l'arrêté du 17 mars 2021** qui, laissant aux établissements publics sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur le soin d'édicter les procédures prescrites par le décret, paraissent à la médiatrice présenter des garanties insuffisantes quant à leur mise en œuvre".

En vue de maintenir un accompagnement personnalisé tout au long de la carrière et "même au-delà", "pendant et après le départ à la

retraite", la mission invite à :

- **"Maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite**, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap) et, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté" ;
- **"Poursuivre la montée en compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité, placés auprès de l'employeur, et mettre en place une cellule de coordination au niveau ministériel** qui jouerait le rôle de 'pôle référent retraite' pour l'ensemble des services gestionnaires centraux et déconcentrés, ainsi que pour ceux des universités" ;
- **"Mieux anticiper les modalités d'accord pour des ruptures conventionnelles** de manière à ne pas se fonder exclusivement sur une approche gestionnaire et prendre en considération l'aspect qualitatif des projets présentés" ;
- **"Accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier".**