



**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA SOUVERAINETÉ
ALIMENTAIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Médiateur

**de l'enseignement agricole
technique et supérieur**

**RAPPORT ANNUEL
2022**

SOMMAIRE

Portrait de l'enseignement agricole P. 4

AVANT-PROPOS P. 5

PREMIERE PARTIE

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF DE MEDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPERIEUR P. 7

Cadre légal de la médiation P. 7

Qu'est-ce que la médiation ? P. 7

Que peut faire le médiateur ? P. 11

Comment travaille le médiateur ? P. 13

La déontologie de la médiation P. 13

Les partenaires du médiateur P. 16

Comment contacter le médiateur ? P. 17

DEUXIEME PARTIE

BILAN D'ACTIVITES 2022 P. 18

Analyse des réclamations des usagers P. 19

Analyse des réclamations des personnels P. 21

TROISIEME PARTIE

PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRES EN 2022

ET RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR P. 24

Exemples de réclamations adressées par les usagers P. 24

Exemples de réclamations adressées par les personnels P. 33

PERSPECTIVES P. 41

ANNEXES

ANNEXE 1

P. 42

Les textes instituant la médiation de l'enseignement agricole :

-Décret n° 2015-457 du 21 avril 2015 relatif au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

-Code rural et de la pêche maritime - Article L810-2

-Code rural et de la pêche maritime, Articles D810-2 à D810-5 relatifs au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

ANNEXE 2

P. 46

Charte du Club des médiateurs de services au public

ANNEXE 3

P.48

Liste des sigles

PORTRAIT DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

ENSEIGNEMENT AGRICOLE L'AVENTURE DU VIVANT RÉVÈLE TON TALENT

L'enseignement agricole regroupe l'**enseignement technique agricole** (jusqu'au bac ou BTS) et l'**enseignement supérieur agronomique, vétérinaire et de paysage**.

Les domaines de formation sont variés :



154 000

ÉLÈVES
de la 4^e au BTSA



16 400

ÉTUDIANTS & APPRENTIS
dans les métiers d'ingénieur agronome,
de vétérinaire ou de paysagiste-concepteur



804

ÉTABLISSEMENTS
220 publics, 584 privés



17

ÉCOLES D'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR AGRICOLE⁽¹⁾

43 000

APPRENTIS
du CAPa au BTSA⁽²⁾



135

CENTRES
DE FORMATION
D'APPRENTIS
99 publics, 36 privés

450

SITES DÉLIVRANT
DES HEURES DE FORMATION
PROFESSIONNELLE CONTINUE
266 publics, 184 privés



192

exploitations agricoles
dans les établissements publics

43

ateliers technologiques
& centres équestres

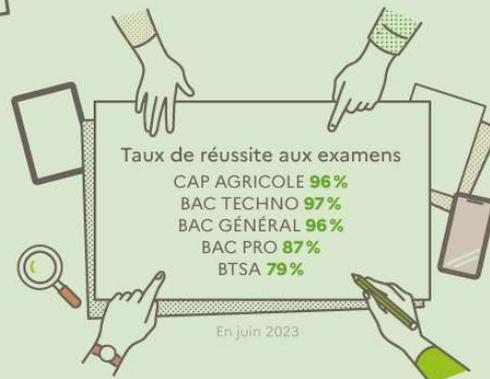


TAUX D'INSERTION
PROFESSIONNELLE

BAC PRO **87%**

B TSA **92%**
3 ans après l'obtention du diplôme

ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR LONG **94%**
en moyenne 1 an
après l'obtention du diplôme



(1) 10 établissements publics d'enseignement supérieur agronomique, vétérinaire, de paysage et de formation des enseignants de l'enseignement agricole / 6 écoles d'ingénieurs privées sous contrat / 1 institut à vocation euroméditerranéenne. (2) dans une formation de l'enseignement agricole.

AVANT-PROPOS

L'année 2022 a connu une augmentation du nombre des saisines auprès du médiateur de l'enseignement agricole particulièrement élevée de 71,4 %. Elle se démarque ainsi des années précédentes qui présentaient une croissance continue de 10 à 20%. Devant un tel afflux, il y a lieu de s'interroger sur les causes et la nature de ce phénomène. Est-il conjoncturel lié à un dysfonctionnement en particulier ou peut-il être qualifié de structurel ?

A première vue, le retard intervenu dans le paiement des vacances des examens de l'année 2021 en constitue une des raisons. Il a donné lieu à un nombre de requêtes particulièrement élevé de la part des personnels à partir du mois d'avril et sans interruption jusqu'à la fin de l'année 2022. Le poste des réclamations pour questions financières s'est accru ainsi significativement. Suite à l'intervention des services de la Direction générale de l'enseignement et de la recherche (DGER) et du Service des ressources humaines (SRH) afin d'enrayer le retard pris dans le paiement, le flux des réclamations concernant le paiement des vacances s'est atténué en début d'année 2023.

Si l'on procède à une analyse plus fine, le bilan chiffré montre néanmoins que cette augmentation affecte dans une proportion similaire tant les personnels que les usagers. Ces derniers ont recouru plus souvent à la médiation sans qu'une thématique particulière ne se distingue, les équilibres entre les domaines concernés des saisines n'étant pas ou très peu modifiés.

Ainsi, sans conclure à une tendance, l'augmentation constatée en 2022 provient d'un effet conjoncturel doublé d'un accroissement des saisines de la part des usagers qui s'apparenterait à un effet plus structurel.

D'une manière globale cette augmentation illustre le fait que la médiation se développe dans le système de l'enseignement agricole grâce à une meilleure connaissance de cette voie de règlement des litiges de la part de l'ensemble des acteurs et usagers et à un accès simple et aisé à celui-ci. C'est le fruit des efforts entrepris les années précédentes en terme de communication et d'information, mais sans doute également de la promotion et du développement de la médiation dans l'ensemble des sphères de la société. En 2022, celle-ci continue à être confortée par l'installation du conseil national de la médiation, instauré par la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire.

C'est aussi l'activité elle-même, la mission propre du médiateur, profondément humaine qui trouve écho sans doute dans les attentes des usagers et personnels. Le médiateur s'intéresse avant tout à l'individu, à son récit singulier, sa perception du problème dans un contexte particulier et aucune médiation n'est ainsi similaire. Il n'y a que rarement des réponses types. En ce qui concerne la population des usagers, le travail du médiateur est une approche de terrain : raccomoder, retisser le lien de confiance entre l'individu et l'établissement de formation, l'autorité académique ou l'administration centrale du MASA. C'est un travail d'analyse et de diagnostic à partir du contexte avec les acteurs de terrain. Que s'est-il passé et quel est le problème ?

Le médiateur va mettre en place avec chacun d'entre eux un dialogue qui permet progressivement de décortiquer le problème, en précise les différents aspects, permet de le qualifier, et ainsi affine les attentes du requérant, celles qui sont essentielles et nécessitent une

intervention. Parallèlement, il explore l'état du droit en la matière, des procédures mises en place, des obligations de chaque partie. Il recueille les regards de l'établissement et l'autorité académique.

L'important pour le médiateur est en premier lieu de clarifier avec chaque usager ou personnel sa problématique, de lui permettre d'y voir clair dans une situation où il se sent parfois piégé, abandonné ou déconsidéré.

De ces situations singulières traitées en 2022 par le médiateur, je souhaiterais partager les réflexions suivantes.

Les examens et concours demeurent le principal motif de saisines des usagers. Cette place reste constante d'une année sur l'autre. Elle traduit l'importance que revêt la délivrance des diplômes, étape ultime du parcours de formation pour apprenants et familles.

Au-delà, les saisines relatives aux litiges entre les familles et les établissements portant sur la scolarité de l'enfant et notamment les problèmes de discipline sont en légère progression, notamment en fin d'année. C'est un sujet sensible et qui génère des tensions vives. Le traitement des situations est complexe. Elles invitent les établissements à un travail permanent sur l'application de la procédure disciplinaire et à une transparence vis-à-vis des familles.

Les saisines émanant des personnels sont d'une toute autre nature relevant principalement du domaine des ressources humaines. Elles sont au nombre de 200 et ne constituent pas un panel représentatif susceptible de conduire à des conclusions sur le fonctionnement de l'administration. Maints cas sont de plus résolus avant une quelconque démarche auprès de la médiation par chacun des niveaux d'intervention, national, régional et local. Pour autant, il est intéressant de souligner un certain nombre d'observations qui peuvent être utiles en vue de rendre plus

fluides les relations entre personnels et administration. Ainsi, dans ces saisines transparaît certes l'agacement, voire la colère mais surtout l'inquiétude face à l'incertitude de ne pas obtenir un document administratif, une indemnité ou une vacation... C'est l'absence de réponse qui génère l'impression d'avoir été oublié. Or c'est leur situation qui en jeu, leur carrière, leur rémunération, leur prise en charge par Pôle emploi, leurs droits également à telle ou telle indemnité eu égard à leur situation familiale, à tel ou tel reclassement et ils se sentent depuis leur lycée, leur département éloigné du centre de décision. Il ressort ainsi une attente forte d'accompagnement dans leurs démarches, de conseil, d'explication et de compréhension des décisions prises qui dépasse alors le rôle de la médiation.

L'année 2022 aura connu un essor de la médiation significatif. Ce mode alternatif de règlement des litiges est entré dans les pratiques courantes des usagers et des personnels. La médiation répond à une demande sociétale de transparence, d'information ainsi qu'à un besoin d'écoute, d'attention portée à leurs difficultés.

Je tiens à saluer l'ensemble des services du ministère, des DRAAF et DAAF et l'ensemble des établissements publics et privés pour leur coopération précieuse et leur appui dans la résolution des saisines. Je remercie tout particulièrement Mohamed AARABI médiateur de l'enseignement agricole de 2019 à décembre 2022, qui a quitté ses fonctions de médiateur pour embrasser de nouvelles fonctions au CGAAER. Depuis le 1^{er} septembre 2023. Marie-Pierre MULLER lui succède. C'est donc à partir de cette date une nouvelle équipe de médiatrices qui s'empare de cette belle mission qu'est la médiation.

**La médiatrice déléguée de
l'enseignement agricole technique et
supérieur**

Joëlle GUYOT

PREMIERE PARTIE

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF DE MEDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPERIEUR

CADRE LEGAL DE LA MEDIATION

La note de service DGER/MEA/N2000-2015 du 25 octobre 2000 relative au fonctionnement du dispositif de médiation dans l'enseignement agricole a défini le cadre de la saisine et de l'intervention du médiateur dans le périmètre du service public de l'enseignement agricole.

Dans un souci de conforter juridiquement les dispositions prises par la note de service, précédemment évoquée, la loi d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 en son article 60-1-2 dispose que : *“Un médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur reçoit les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et ses agents. Il peut également se voir confier par le ministre chargé de l'agriculture une mission de médiation à titre préventif ou lors de situations conflictuelles”*.

Par la suite, les dispositions du décret n° 2015-457 du 21 avril 2015 relatif au médiateur de l'enseignement agricole pris en application de l'article L 810-2 du code rural et de la pêche maritime sont venues préciser le cadre d'intervention du médiateur. Elles ont alors été inscrites dans le code rural et de la pêche maritime aux articles D 810-2 à D 810-5.

Plus récemment, le décret n°2023-949 du 13 octobre 2023 institue un médiateur délégué chargé d'assister le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur.

QU'EST-CE QUE LA MEDIATION ?

La médiation individuelle

La médiation dont il est question ici est un « mode alternatif de résolution des litiges ». Il a été mis en place pour traiter de façon non contentieuse, grâce à l'intervention d'un tiers, les réclamations que les usagers ou les personnels peuvent formuler à l'égard de décisions prises par une administration.

Le choix effectué dans le présent rapport consiste à suivre l'effort d'unification terminologique engagée par le code de justice administrative (article L 213-1) : « la médiation s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur ». Cette médiation doit donc être distinguée d'autres modalités d'interaction ou de traitement des différends avec l'administration : la simple réclamation, le recours amiable, gracieux ou hiérarchique, le contentieux, porté devant des instances paritaires ou devant des juridictions, etc. La différence de nature majeure est la présence de ce tiers impartial.

« Le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'agriculture, il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et les agents des établissements d'enseignement agricole technique et

supérieur » (article D 810-2 du code rural et de la pêche maritime).

L'accès au médiateur de l'enseignement agricole est réservé :

- Aux élèves ou apprentis (majeurs), parents d'élèves (pour une requête concernant un jeune mineur), étudiants, stagiaires (dans le cadre de la formation professionnelle pour adultes),
- A tout agent du ministère chargé de l'agriculture qui exerce ses fonctions dans un établissement d'enseignement agricole technique ou supérieur public ou privé sous contrat.

La réclamation adressée au médiateur par l'intéressé lui-même (pas de saisine au profit d'un tiers), n'est recevable que si le requérant a entamé des démarches préalables auprès de l'administration (article D 810-3 du code rural et de la pêche maritime) : demande d'explication ou contestation de la décision, recours gracieux ou hiérarchique. Lorsque le désaccord persiste, on peut saisir le médiateur. L'auteur de la réclamation joint toutes les pièces utiles, et notamment la copie de la décision ou du courrier qu'il conteste ou, à défaut, un descriptif des faits à l'origine de sa réclamation ainsi que la réponse aux démarches effectuées auprès des services et établissements concernés, ou la preuve de leur accomplissement.

■ La médiation collective

On appelle « collective » une médiation qui met en présence les personnes constituant un collectif de travail au sein d'une organisation hiérarchique, disposant d'organes de délibération représentatifs, lors d'un conflit ou d'une crise sociale.

Lorsque le médiateur est saisi par le Directeur général de l'enseignement et de la recherche pour une mission de médiation collective, il faut discerner si le conflit relève ou non d'une médiation et s'il est opportun de mettre en place une approche qui aura

des chances de fonctionner. Si la crise est due à un problème de gouvernance, il peut être légitime de refuser ou pour le moins repousser l'action... S'il apparaît en revanche qu'une médiation peut être une aide pour rétablir du lien, lever des malentendus, aider à remettre le collectif dans une dynamique de projets, le médiateur demandera à l'autorité de donner un premier mandat. Et ce mandat donnera l'autorisation aux médiateurs de pénétrer dans l'établissement et de proposer au collectif une rencontre.

Avant de mettre en place une médiation collective, le médiateur doit d'abord s'assurer qu'il existe bien un consensus au départ de la médiation, et chez tous les acteurs. Il faut s'assurer également qu'ils ont une connaissance suffisante du processus, qu'ils viennent librement à la médiation et qu'ils ne se sentent soumis à aucune pression extérieure. La convention de médiation permet de vérifier et valider cette connaissance et cette acceptation.

Avant la mise en place d'une médiation collective, il est indispensable de mener un certain nombre d'entretiens individuels avec les acteurs concernés par cette médiation. Ils permettent d'établir la confiance, de répondre aux premières préoccupations, de préciser ce qu'est une médiation, de savoir ce qui a déjà été fait en interne, de repérer les attentes, de lister les conditions pour aller en médiation, de capter le climat général afin de mesurer la complexité des enjeux et enfin de mettre les personnes devant leurs responsabilités. Dans notre pratique de la médiation, il faut donc concilier ces deux exigences peu compatibles : en savoir assez mais pas trop.

Dans une médiation collective, la constitution et la taille du groupe sont déterminants. Celles-ci influent directement sur la convergence des intérêts, sur les niveaux d'implication et sur la prise de conscience. Ce sont les raisons pour lesquelles le nombre de personnes participant à cette médiation doit rester limité pour rendre gérable le processus et

permettre l'émergence de l'intelligence collective (les spécialistes parlent d'équipe constituée au maximum de douze personnes).

La gestion du processus de médiation relève de la responsabilité du médiateur. Celui-ci doit savoir que faire au début d'une séance de médiation, en cours de route et à la fin.

■ Les phases usuelles d'une médiation

Première étape, les préalables : faire comprendre et accepter la médiation. Un accord de méthode.

Avant même de commencer la médiation proprement dite, le médiateur doit obligatoirement expliquer aux parties le processus de la médiation. Il doit insister sur la confidentialité et le secret des réunions.

Le médiateur doit insister sur le fait qu'il est neutre et indépendant. Dès cette étape, la qualité d'écoute est le véritable « cheval de Troie » pour passer le barrage de la méfiance initiale, la peur de se livrer, de parler à un inconnu. Au médiateur de montrer qu'il n'enquête pas pour se faire une opinion, qu'il ne porte aucun jugement, mais qu'il veut seulement comprendre la vision de celui qui lui parle pour l'aider à clarifier ses idées, sa situation et ses possibilités.

Un considérable travail de conviction sera donc à faire. Le médiateur doit également expliquer qu'il n'a aucun pouvoir de jugement ni de décision, son rôle étant celui d'un facilitateur. Il doit faire en sorte que l'éventuelle différence de niveau hiérarchique entre les médiés ne fausse pas la relation : en médiation, les parties sont égales puisqu'elles ont un égal pouvoir de refuser ou d'accepter un accord.

Deuxième étape, l'analyse du conflit : comprendre la situation, sa position et celle de l'autre.

Une fois la confiance établie, le médiateur peut commencer son travail proprement dit. Il peut libérer leur parole mais aussi demander aux protagonistes de mettre par écrit leurs positions, leurs attentes mutuelles à son intention. En effet, de nombreux médiateurs ont constaté que l'écrit avait l'avantage par rapport à l'oral de donner plus de précisions quant aux événements qui ont conduit à la situation conflictuelle. Il a été constaté que les informations couchées sur le papier avaient souvent plus de poids et de sens en contexte professionnel que les échanges verbaux. Le travail oral reste primordial dans le processus de la médiation, mais l'écriture semble plus adaptée au travail préparatoire à la recherche de solutions.

Une fois les problèmes identifiés, le médiateur aide les uns et les autres à comprendre leurs positions respectives. On ne peut bien sûr sortir de la confidentialité qu'avec l'accord exprès et consensuel de toutes les parties.

L'acceptation de ce processus de travail et l'engagement de s'y conformer feront l'objet d'un « contrat de médiation » afin de convenir avec elles d'un « accord de méthode » : cette convention rappelle règles et modalités essentielles. Puis il devra mettre en place la démarche de travail, c'est-à-dire les modalités de rencontres collectives ou individuelles. Un tel contrat n'est pas rigide, il pourra tout au long de la médiation faire l'objet de renégociation si de nouveaux éléments le nécessitent.

Dans le conflit interpersonnel, le médiateur doit écouter les différentes approches, et faire réfléchir chacun aux différentes solutions possibles et à leurs conséquences. Il doit rendre clairs les explications et griefs de chacun en les reformulant, afin d'être sûr que chaque partie a bien compris et entendu ce qui a été dit par l'autre. Il doit identifier les points de désaccord.

Le médiateur devra analyser les enjeux de chacun, identifier les intérêts à agir ou ne pas agir dans les différentes hypothèses.

Le médiateur doit faire ressortir les « non-dits ». Pour cela, il devra s'attacher à l'analyse de la personnalité de chacune des parties et à leur mode de communication pour essayer de comprendre comment elles fonctionnent et réagissent, mais également aider à identifier les causes réelles du conflit.

Du point de vue de chacune des parties, le conflit existe en raison de la personnalité et du comportement de l'autre. La médiation devra faire comprendre que les deux contribuent par leurs comportements respectifs au conflit.

Dans tout conflit, les parties sont imbriquées et contribuent à l'aggravation du conflit. Le médiateur s'attache à leur faire prendre conscience qu'elles sont interdépendantes, et qu'elles ont chacune besoin de l'autre dans leurs relations de travail. Elles doivent changer de comportement de travail si elles veulent continuer à travailler dans le même établissement.

Une fois les passions et le passif exprimés et libérés, les véritables causes du conflit analysées et les malentendus levés, l'émergence de solutions rendue ainsi possible, le médiateur peut entamer la troisième étape qui est la négociation proprement dite.

Troisième étape, la négociation : passer des attentes aux intérêts et besoins en prenant l'autre en compte.

La négociation intervient lorsque l'on a identifié les causes du conflit. Le médiateur ne négocie pas, puisqu'il ne défend ni ses propres intérêts ni ceux d'aucune partie, mais il facilite la renégociation de la situation et de la relation par les personnes concernées. La médiation passe alors par une phase exploratoire de pistes de solution. Plusieurs solutions peuvent être envisagées et il faudra alors analyser

chacune des parties pour arriver à la solution la plus convenable aux yeux de chacun mais aussi la plus constructive et réaliste, souvent un mixte de plusieurs des hypothèses envisagées.

Dans la phase de négociation, le médiateur assiste les parties dans leurs efforts pour trouver un arrangement, mais il s'attache à ne pas être trop directif car le choix de l'issue doit impérativement venir des parties. Il veille à appliquer les règles établies ensemble. Le succès de la médiation en dépend : chacun promet volontiers au départ d'être courtois, de ne pas interrompre, etc. Mais faute de rappels fermes, les règles de comportement et d'éthique seront transgressées au moment où l'on a le plus besoin, c'est-à-dire au cours de cette troisième étape.

Les hostilités ont été neutralisées et les parties ont pris conscience de la nécessité de changer d'attitude et de trouver un arrangement. Au fur et à mesure de l'avancement du travail, le médiateur devra régulièrement faire le point des acquis pour que les parties prennent conscience des avancées.

A ce niveau du processus, le médiateur ne doit pas être trop interventionniste ni précipiter les choses lorsque, par exemple, il voit se profiler une ouverture ou une solution. Il fera sienne la maxime de Saint-Augustin : « Cherche comme devant trouver, trouve comme devant chercher encore ». Il ne doit pas non plus brusquer et pousser l'agent le plus vulnérable par ses questions à accepter une solution ressentie comme implicitement proposée par le médiateur. Un juste équilibre est important pour éviter le sentiment d'avoir été guidé vers une solution ou a fortiori d'avoir été manipulé. Lorsque le débat est bloqué, le médiateur devra proposer non des solutions mais d'autres méthodes de travail pour rétablir le dialogue.

Il est essentiel qu'aucune des parties ne se sente lésée dans le choix retenu. Cela demande presque toujours des caucus, ou entretiens personnels, pour vérifier avec

chacun où il en est depuis le point de départ de la médiation, comment il vit les concessions faites et les avancées constatées, comment il voit l'avenir après l'accord : bref, il s'assure que pour chacun l'accord sera libre, réfléchi et éclairé.

Une fois la solution retenue et les modalités d'application arrêtées, le médiateur laisse aux parties le soin de mettre par écrit en sa présence le résultat de la médiation.

Quatrième étape, l'accord mutuellement acceptable, son exécution et sa portée.

L'accord doit refléter la volonté claire et sans ambiguïté de chacune des parties à régler le conflit ainsi que la confiance qu'elles ont l'une envers l'autre pour la mise en œuvre de la solution envisagée. Car il est important que cet accord ne soit pas un feu de paille. L'essentiel d'un accord est dans ses modalités d'application pratiques, sur le terrain, au quotidien, dans la durée, en phase avec l'environnement des acteurs.

Un écrit met en forme les engagements pris par les protagonistes. C'est ce que l'on appelle « l'appropriation ». Ce document devra indiquer :

- Les perspectives d'avenir, avec le rôle de chacun ;
- Les échéances que les protagonistes se sont données, avec les moments d'évaluation ;
- Les points restant à travailler, s'il y a lieu, avec le calendrier d'action prévu.

Le médiateur et les protagonistes devront analyser les résultats obtenus, mesurer les changements et évolutions des personnes ou groupes. En quoi ont-elles modifié leur comportement ? En quoi le travail réalisé au cours de la médiation a-t-il eu des effets

sur d'autres personnes non parties à la médiation ?

Cette démultiplication de l'appropriation permet de mesurer les effets réels du travail sur l'organisation collective et sur les personnes.

Le médiateur doit également analyser son intervention. A-t-il réussi à faire en sorte que les personnes soient plus autonomes ? Le médiateur a au départ une mission ponctuelle et en temps limité : s'il constate une dépendance des protagonistes au processus de médiation pour pouvoir continuer à travailler en bonne intelligence, la médiation sera reconduite sur une autre base contractuelle pour devenir une forme d'accompagnement (coaching collectif, consulting, etc.).

On le voit, l'ensemble du processus implique chez les personnes un changement de posture que seul un tiers neutre et extérieur peut obtenir : amener chacune à une prise de conscience, et dont elle doit tirer les conséquences : « j'ai besoin de mon ennemi pour avoir la paix, pour avoir ma paix. Or, l'autre ne me fichera la paix que s'il s'estime pris en considération et ses intérêts pris en compte¹ ». Cela passe par plusieurs changements intérieurs que les étapes d'un processus bien conduit favorisent chez chacune des personnes engagées dans l'espace de médiation.

QUE PEUT FAIRE LE MEDIATEUR ?

Après avoir vérifié que la réclamation est recevable et relève effectivement de sa compétence, le médiateur examine le fond du dossier. Il commence par prendre connaissance de l'historique de la situation : l'origine du problème, les personnes en jeu, l'état actuel du dossier. Puis il mène un travail d'investigation pour percevoir toutes les composantes de l'affaire et pour obtenir des précisions sur

¹ « Arts et techniques de la médiation » Stephen Bensimon, Martine Bourry d'Antin, Gérard Pluyette. Guide paru en 12/2018.

des points qui lui paraissent flous ou incomplets. Il peut être amené à contacter son interlocuteur pour obtenir des éléments afin de compléter le dossier ou l'éclaircir (comprendre la question posée et ce que le réclamant attend exactement du médiateur) et/ou à contacter l'autorité qui a pris la décision. Il peut être amené à consulter les textes applicables et mener une expertise juridique. Puis il va soit porter à la connaissance du réclamant, par écrit ou lors d'un échange téléphonique, les éléments montrant que la décision est fondée, en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision contestée, soit se rapprocher de l'autorité qui a pris la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Son rôle est alors de convaincre son interlocuteur de la nécessité de faire évoluer une décision, une interprétation, de proposer une autre solution. Si la réponse de l'administration ne lui paraît pas satisfaisante, il peut formuler des recommandations et les rendre publiques ultérieurement dans le rapport annuel.

Le médiateur ne dispose d'aucune délégation de signature ou de pouvoir de la part du Directeur général de l'enseignement et de la recherche dont il dépend. Il ne peut prendre aucun acte administratif individuel (notamment rectifier de sa propre initiative et sous son timbre une décision prise par l'administration) ou fournir un document administratif à un requérant (par exemple la copie d'une épreuve à un candidat).

Le médiateur n'a qu'un pouvoir de conviction, allié à une analyse du dossier et du problème rencontré, pour faire aboutir sa démarche auprès de l'autorité concernée. « Son plus grand pouvoir est paradoxalement de ne pas en avoir », mais il institue les moyens d'une nouvelle communication entre les personnes concernées. Il s'attache alors aux faits, à leur environnement autant qu'aux normes. En tant que tiers impartial d'explicitation, le médiateur est à même de faire admettre une décision de droit à un membre du

personnel ou à un usager qui conteste sa légitimité. Et s'il pense que la décision n'est pas fondée, il n'a pas le pouvoir de la modifier mais peut proposer une évolution de la situation, un accord, voire une solution susceptible d'être partagée et acceptée par les protagonistes, notamment dans des situations de conflits entre les usagers et l'institution scolaire.

Le dispositif de la médiation ne peut fonctionner que si l'administration qui a pris la décision accepte de discuter pour examiner si celle-ci correspond bien à l'objectif visé, et si aucune injustice ou iniquité en résultent. Le médiateur ne peut donc rien sans le travail des services mais il apporte un regard extérieur et des arguments qui s'imposent parfois par son pouvoir de conviction.

Le médiateur n'est de façon générale pas celui qui décide du sort d'un dossier qui lui est confié. Il n'a pas pour mission de se substituer aux décideurs et il ne détient aucun pouvoir d'injonction.

Il est bon de préciser aussi que le médiateur n'est :

- Ni juge, car il n'a aucun droit de dire le droit ni de trancher en lieu et place de l'institution judiciaire publique ;
- Ni arbitre, puisque l'arbitre, « juge privé » choisi par les parties, a reçu mandat de dire le droit et de trancher au terme d'une procédure contradictoire ;
- Ni expert... surtout s'il a une compétence dans le domaine du litige en cause ! ;
- Ni conciliateur, titre et fonction réservés par la loi au juge, aux conciliations prud'homales et familiales et aux conciliateurs de justice.
- Ni consultant en management, en ressources humaines ou en prévention des risques psychosociaux ;

- Ni relai pour la transmission de dossiers ou de pièces administratives en souffrance ;
- Ni accélérateur pour obtenir une mutation ou une promotion.

COMMENT TRAVAILLE LE MEDIATEUR ?

Le médiateur de l'enseignement agricole est un médiateur institutionnel placé auprès du Directeur général de l'enseignement et de la recherche.

Le médiateur travaille en binôme. La co-médiation favorise une approche plus riche des réclamations en croisant l'analyse des deux médiateurs. Par ailleurs elle permet d'assurer la continuité de l'accueil aux requérants et celle du traitement des dossiers.

Le médiateur est astreint à la neutralité, l'indépendance et l'impartialité.

Il respecte la confidentialité de ses échanges, tant avec le requérant que l'administration ou tout autre interlocuteur.

Le médiateur dispose d'un délai de trois mois pour formuler ses observations à compter de la réception de la réclamation. Chaque année le médiateur remet au ministre chargé de l'agriculture un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole.

Le ministre chargé de l'agriculture peut confier au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur toute mission de médiation, le cas échéant à titre préventif. Celui-ci rend compte de sa mission et lui propose des solutions.

La saisine du médiateur n'interrompt pas le délai de recours devant la juridiction administrative.

Le médiateur est le correspondant du Défenseur des droits.

Lorsque la réclamation relève à la fois de sa compétence et de celle du médiateur de l'enseignement agricole, le Défenseur des droits oriente en premier lieu le réclamant vers le médiateur de l'enseignement agricole. Toutefois, lorsque son intervention lui paraît justifiée en premier ressort, le Défenseur des droits instruit la réclamation et adresse la réponse au réclamant.

Lorsque la réclamation relève de la compétence du seul médiateur de l'enseignement agricole, le Défenseur des droits nous adresse directement la réclamation.

LA DEONTOLOGIE DE LA MEDIATION

L'indépendance : L'indépendance du médiateur revêt une importance cruciale puisque la médiation a vocation à occuper une place incontournable dans la résolution des conflits. Au-delà des dispositions textuelles, l'indépendance reste une affaire de posture et d'engagement personnel du médiateur.

Lorsqu'il s'agit de recourir à la médiation, l'indépendance du médiateur est présentée comme une qualité essentielle. Cette indépendance garantit au médiateur la confiance des parties et, de fait, lui assure la légitimité nécessaire pour mener à bien sa mission de rapprochement de celles-ci. Concernant les éléments de posture, il s'agit ici de l'indépendance par rapport à ce qui peut faire subordination, surtout du rapport de domination, de hiérarchie et de tutelle, qui aurait droit de regard et d'intervention sur la médiation. Cette indépendance est relative à une influence qui pourrait paraître extérieure à la situation relationnelle que le médiateur est amené à connaître.

Être médiateur institutionnel c'est être avant tout indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne doit recevoir aucune directive de quiconque et il est libre de toute sujétion. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la

durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité : La neutralité vient du latin « neuter » qui veut dire aucun des deux. Elle représente à la fois un engagement éthique et une condition d'efficacité. C'est une attitude qui empêche le médiateur de prendre position et d'avoir un intérêt personnel quant à l'issue du litige. L'avis du médiateur n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

Notons que la co-médiation peut aider à garder le cap de la neutralité en offrant à chaque médiateur le regard critique et bienveillant de son partenaire pour ne pas dériver ni se laisser inconsciemment séduire par la tournure d'esprit, l'argumentation ou les hypothèses de l'un des médiés.

Dans leur ouvrage « Méthode de Médiation. Au cœur de la conciliation », Alain Pekar Lempereur, Jacques Salzer et Aurélien Colson affirment que la neutralité n'est « opérationnalisée » que par l'impartialité, laquelle consiste pour le médiateur à « maintenir strictement l'équilibre du processus » de médiation.

Le « médiateur réaliste » n'est donc pas neutre, mais impartial. Il ne manifeste pas ses sentiments et prouve son impartialité en traitant chaque médié de manière égale. Il est « avec l'un et avec l'autre » et leur inspire ainsi confiance.

L'impartialité : La médiation est un processus par lequel un tiers impartial, le médiateur, tente de trouver, avec l'aide des médiés, une solution juste tant en droit qu'en équité, au litige qui les oppose.

L'impartialité est un principe cardinal et nécessaire pour que les médiés accordent leur confiance au médiateur, élément essentiel dans une procédure de médiation.

Cette notion fait alors partie des invariants de la posture d'un médiateur. Elle est mentionnée dans le Code d'Éthique et de Déontologie des Médiateurs.

Le médiateur ne peut être impliqué directement ou indirectement dans l'un des différends qui lui est soumis. Ainsi, le médiateur ne prend parti et ne privilégie aucune des parties, que ce soit l'administration ou le requérant. A ce titre, le médiateur ne remplit et ne remplace en aucun cas les fonctions de représentant ou de conseil de l'une ou l'autre des parties. De ce fait, il ne peut recevoir d'instructions.

La notion d'impartialité se décline ainsi en lien avec celle d'indépendance du médiateur par rapport aux acteurs et aux conflits qui lui sont soumis. L'exigence d'indépendance vise à assurer que le médiateur agira en toute impartialité, de sorte qu'il ne soit soupçonné par l'une des parties d'avoir favorisé l'autre. L'indépendance est ainsi un statut que le médiateur doit posséder pour affirmer son impartialité.

Le médiateur ne peut accepter ou poursuivre une médiation que s'il est certain de pouvoir la mener en toute indépendance afin de garantir une impartialité totale. Autrement dit, l'indépendance est la situation dans laquelle une personne, ici le médiateur, peut apprécier une situation en toute impartialité, sans être influencé par des pressions extérieures ou par ses intérêts propres.

Il ressort alors que le statut d'indépendance est indissociable et nécessaire à cette valeur essentielle qu'est l'impartialité. L'impartialité est une vertu qui place le médiateur en position de tiers, assurant aux parties une équivalence de traitement. Cette notion s'appuie sur l'idée d'équilibre.

L'équité : Bien que le recours à l'équité soit explicitement prévu à l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973 modifiée, instituant un Médiateur de la République, et qu'il ait été repris dans l'article 25 de la loi organique

du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, le club des médiateurs de service au public met en garde contre "une certaine banalisation de l'équité qui doit rester vraiment exceptionnelle: non seulement parce que la règle de droit sera toujours ressentie comme injuste par certains, et qu'il est important qu'elle reste la règle de droit dans un état de droit. Mais aussi parce qu'à trop ouvrir la boîte, on peut créer d'autres iniquités."

Il faut rappeler qu'il est "interdit à un juge judiciaire de fonder sa décision sur la seule équité". Dès 1876, la Cour de cassation a eu cette phrase terrible : "La force obligatoire des contrats ne doit pas fléchir devant l'équité".

Le médiateur, du fait qu'il ne décide pas, ne statue pas, ne dispose pas, mais ne fait que proposer, dans un cadre exclusivement amiable, n'est pas concerné par cette interdiction.

L'équité doit être retenue lorsqu'une stricte application du droit remet en place une inégalité, une situation injuste. Elle intervient dans un souci d'humanité, dans une logique de réparation.

Le concept d'équité consiste à attribuer à chacun ce qui lui est dû par référence à la justice naturelle plutôt qu'en vertu d'une loi. Il s'agit tout simplement de faire un effort pour rétablir le juste en traitant de manière inégale des choses inégales. L'équité va ajouter au principe d'égalité une exigence d'efficacité supplémentaire, ce qui se reflète essentiellement dans la jurisprudence du juge administratif, qui, par exemple utilise la notion en matière de responsabilité de la puissance publique, en matière de responsabilité médicale, comme cela a été le cas par exemple dans l'affaire du sang contaminé, où les centres de transfusion sanguine ont été condamnés et où les personnes concernées ont été indemnisées, notamment sur la base de la notion d'équité.

Ainsi, lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en

équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence : Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- Sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur le site officiel de l'administration française (annuaire du service public) et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
- Les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- Sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux ;
- Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité : Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité : Un des principaux atouts de la médiation consiste en la garantie de confidentialité des échanges entre parties et des documents utilisés dans le cadre du processus de médiation.

Dans le cadre de celui-ci, ce principe de confidentialité est expliqué par le médiateur aux parties dès la première réunion car il s'agit d'un principe essentiel à la réussite de la médiation et il est indispensable que toutes les parties en aient parfaitement connaissance.

Cela signifie que, mis à part les parties intervenantes et le médiateur, aucune autre personne ne pourra avoir connaissance

des faits entourant leur différend, du déroulement des séances, des échanges et documents communiqués durant les séances ainsi que de l'issue de la médiation. Les documents établis et les communications faites au cours du processus de médiation et pour les besoins de celui-ci sont donc confidentiels.

Même si la médiation n'aboutit pas, les déclarations et documents utilisés à l'occasion de celle-ci ne peuvent en principe pas être divulgués à des tiers, ni utilisés ou invoqués dans aucune procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ni dans toute autre procédure de résolution des conflits et ne sont jamais admissibles comme moyens de preuve, même comme aveu extrajudiciaire, sauf accord de toutes les parties.

L'efficacité : Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

LES PARTENAIRES DU MEDIATEUR

L'évolution de notre société, le souci de chaque service public d'améliorer ses relations avec ses usagers et ses agents a conduit à la création des instances de médiation dans plusieurs institutions en charge d'un service au public.

Ces médiateurs ont en commun une conception du service aux usagers et aux personnels qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends.

Le champ d'action du médiateur couvre le terrain, à la fois interne et externe au ministère chargé de l'agriculture, sur lequel se joue la qualité des relations et des coopérations qui contribueront à rendre l'avis le plus pertinent possible au requérant et à l'administration. Les partenaires internes du médiateur sont sollicités, dans un premier temps, pour l'aider à rassembler des éléments et à épauler son analyse de la réclamation qu'il doit traiter. Dans un second temps, s'ils suivent les recommandations du médiateur, ce sont eux, et eux seuls, qui

peuvent engager une action correctrice au bénéfice du requérant.

Depuis le 22 novembre 2018 le médiateur de l'enseignement agricole a rejoint le club des médiateurs de services au public dont il applique la charte (voir annexe 2). Cette intégration permet au médiateur de bénéficier d'un service de veille étoffé qui suit les évolutions inhérentes à la médiation tant au plan juridique que politique, à l'échelon national et européen. Les médiateurs du service public se rencontrent une fois par mois afin d'échanger sur leurs expériences et leurs bonnes pratiques. Ce club est également un carrefour irremplaçable pour la formation continue.

Les partenaires internes

- La direction générale de l'enseignement et de la recherche ;
- Les autorités académiques (directions régionales et services régionaux de formation et de développement) ;
- Le secrétariat général du MAA, notamment le service des ressources humaines ;
- L'Inspection de l'enseignement agricole ;
- Le service social du personnel ;
- Le service des affaires juridiques ;
- Le réseau d'appui aux personnes et aux structures ;
- Les directeurs d'établissements d'enseignement agricole technique et supérieur ;
- Les maisons familiales et rurales ;
- Le conseil national de l'enseignement agricole privé ;
- L'Union Nationale Rurale d'Education et Promotion ;
- Les assistant(e)s sociaux et les médecins de prévention ;
- Les organisations syndicales ;
- Les associations professionnelles.

Les partenaires externes

- Tous les médiateurs membres du club des médiateurs de services au public ;

- Les services des directions régionales des finances publiques ;
- Les services des caisses d'assurances retraite et de la santé au travail.
- Les rectorats et inspections d'académies.

Comme nous l'avons précisé, c'est l'individu (usager ou personnel) qui saisit le médiateur à propos d'un problème qui le concerne. Mais rien ne s'oppose à ce qu'une organisation syndicale formule une

demande d'aide pour l'un de ses adhérents. À condition que ce dernier prenne contact avec le médiateur et lui envoie une réclamation individuelle.

Par ailleurs et contrairement au Défenseur des droits, le médiateur n'est pas non plus autorisé à s'autosaisir. Néanmoins, il est très utile d'avoir des informations et des alertes sur des cas qui pourraient faire l'objet de réclamations ultérieures.

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPERIEUR ?



Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire
Direction générale de l'enseignement et de la recherche
78 rue de Varenne
75349 Paris 07 SP



mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr



Marie-Pierre MULLER, médiatrice
01 49 55 81 75 / 06 23 51 44 61

Joëlle GUYOT, médiatrice déléguée
01 49 55 41 30 / 07 63 26 82 27

Deuxième partie

BILAN D'ACTIVITES 2022

Au total, **312** réclamations individuelles ont été traitées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022 par le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur, soit une augmentation de **71,4 %** par rapport à l'année dernière (182 en 2021, 165 en 2020, 136 en 2019 et 128 en 2018).

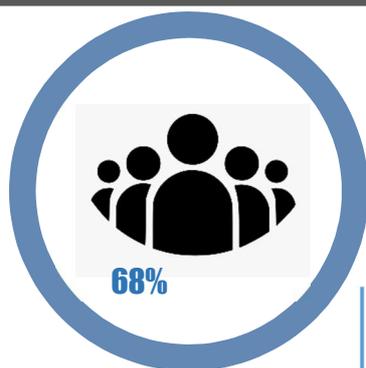
L'origine de ces requêtes est répartie de la manière suivante :

- **99** saisines relèvent des usagers (parents pour les jeunes mineurs, élèves, étudiants, apprentis, stagiaires) contre 58 en 2021,
- **213** saisines proviennent de personnels des établissements de l'enseignement agricole contre 124 en 2021 : 127 agents titulaires et 86 contractuels.

La répartition des saisines entre usagers et personnels reste stable au cours des dernières années avec une part prépondérante des saisines des personnels :

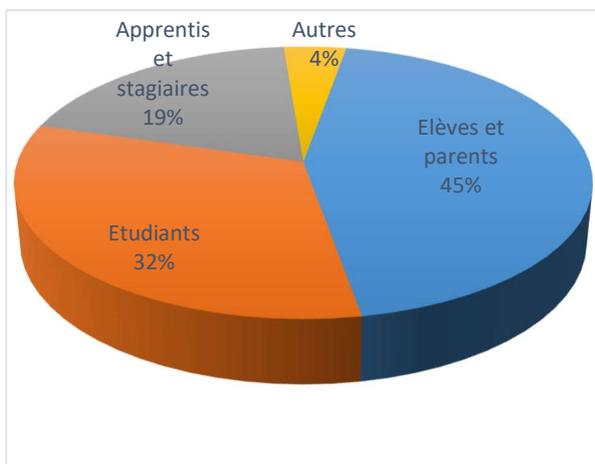
- 30% d'usagers et 70% de personnels en 2018 ;
- 35% d'usagers et 65% de personnels en 2019 ;
- 29% d'usagers et 71% de personnels en 2020 ;
- 32% d'usagers et 68% de personnels en 2021 ;
- **32% d'usagers et 68% de personnels en 2022.**

312 saisines



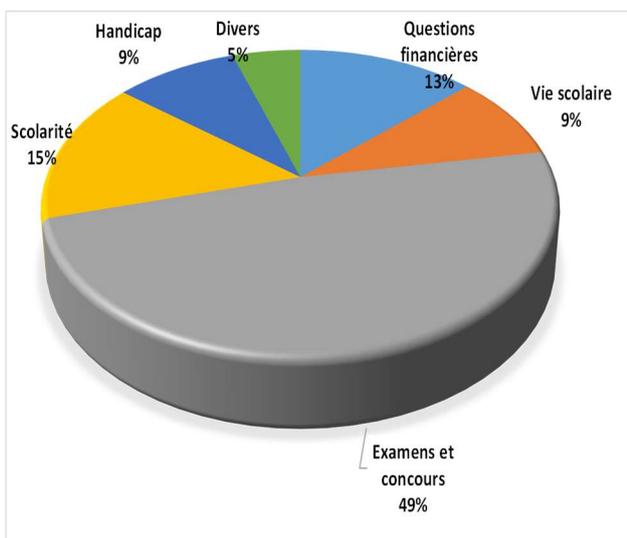
ANALYSE DES RECLAMATIONS DES USAGERS

Répartition des usagers requérants par catégorie :



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, les élèves et les parents d'élèves sont majoritaires (45%). Cette catégorie est en diminution par rapport à 2021 (-14%) alors que la catégorie des apprentis et stagiaires est en augmentation (+7%).

Domaines des saisines présentées par les usagers en 2022 :



S'agissant des usagers, les questions liées aux examens et concours (conditions d'accès, inscription, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence des diplômes...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (49%). Ces saisines accusent

toutefois une diminution par rapport à 2021 (59%).

Le cadre d'intervention du médiateur dans le domaine des examens et concours est limité par la réglementation.

L'appréciation de la qualité des prestations fournies par les candidats à un examen ou à un concours relève de la compétence souveraine du jury. La détermination des critères de notation et les barèmes de notation relèvent de sa seule compétence. **Il n'existe pas de procédure d'appel contre les décisions des jurys,** dès lors que ceux-ci ont fonctionné de façon régulière.

Il n'existe pas de procédure permettant d'obtenir une nouvelle correction des copies d'examen. Les décisions prises par les jurys ne peuvent être mises en cause quand bien même les notes délivrées apparaîtraient très différentes des résultats obtenus par le candidat au cours de sa scolarité ou de sa formation.

Le médiateur ne peut intervenir auprès d'un jury pour lui demander de revoir son jugement. **Le médiateur peut uniquement intervenir dans le cas où une erreur dite "matérielle" a été commise** (par exemple une erreur dans la saisie des notes, une erreur à la suite d'une homonymie) ou lorsque le fonctionnement du jury a été irrégulier.

Les questions liées au cursus scolaire ou supérieur (inscription, orientation, affectation...) représentent **15%** des saisines. Elles sont en légère diminution par rapport à 2021 (19%).

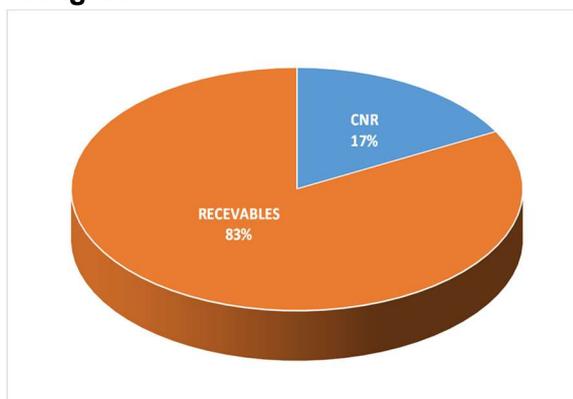
13% des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses...). Leur part augmente par rapport à 2021 (8,6%).

Le domaine de la vie scolaire (relations interpersonnelles, discipline, ...) représente **9%** des saisines, en augmentation également par rapport à 2021 (6,9%).

Un certain nombre de réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées

par le médiateur cette année encore représentant **9%** des saisines contre 6,9% en 2021.

Traitement des réclamations des usagers :



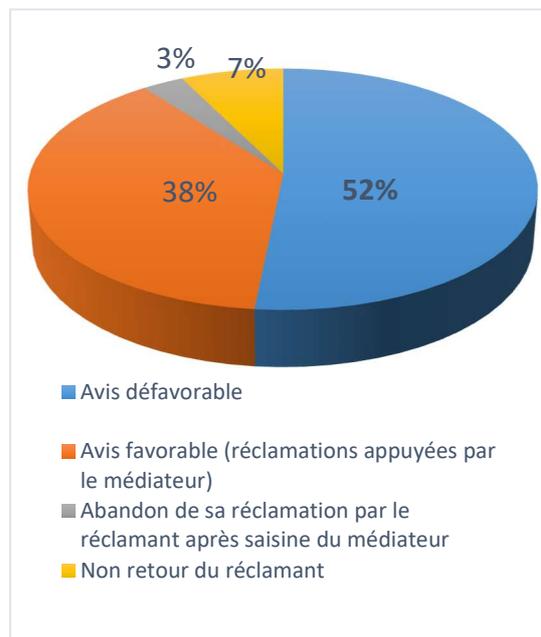
Les dossiers clôturés pour non recevabilité (CNR) représentent **17%** des réclamations. Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- le réclamant ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès de l'administration ou du service qui a pris la décision contestée ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ;
- le requérant a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'administration ;
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence ;
- le réclamant a engagé une procédure judiciaire ;
- le réclamant n'est pas légitime pour saisir le médiateur (tiers, parent pour un majeur...).

Les dossiers recevables en médiation sont en diminution en pourcentage (83% au lieu de 88% en 2021) mais en augmentation en nombre absolu.

Une seule réclamation dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration a été reportée sur 2023, soit **1%** des saisines (contre 4% en 2021).

Suites données aux réclamations recevables des usagers :



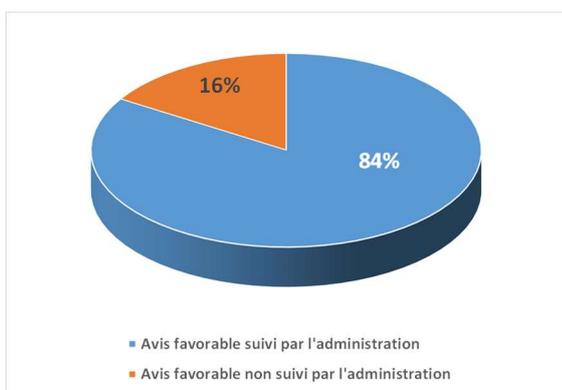
38% des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur (39% en 2021). L'instruction de la réclamation dont il est saisi peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'un dysfonctionnement de l'administration. Ce dysfonctionnement peut résulter de causes diverses : erreur de fait, retard, mauvaise application de la réglementation, interprétation erronée des textes, passivité d'un service de l'administration face à un dysfonctionnement, comportement contestable d'un agent de l'administration vis-à-vis d'usagers ou d'autres personnels, insuffisante prise en compte du contexte... Ceci justifie l'intervention du médiateur auprès de l'administration concernée pour demander un réexamen de la décision contestée ou une modification des pratiques ou des comportements mis en cause.

52% des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable). Lorsqu'il estime que la décision de l'administration est justifiée, le médiateur indique à l'intéressé que sa réclamation n'est pas fondée, en lui

donnant des explications détaillées. Ces dernières peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre les raisons de la décision ou de la position de l'administration à leur égard.

Dans **10%** des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur ou l'absence de retour de sa part aux sollicitations du médiateur.

Résultat de l'appui du médiateur concernant les usagers en 2022 :

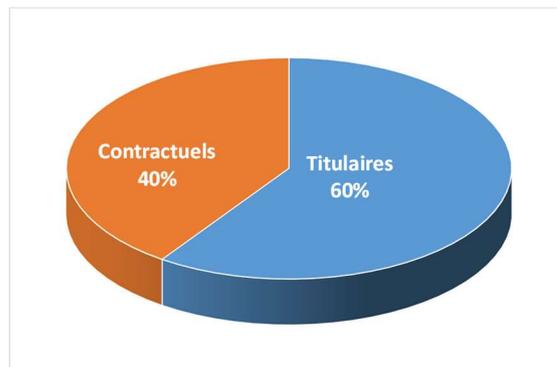


S'agissant des dossiers émanant des usagers pour lesquels le médiateur est intervenu, le résultat de son action s'est avéré plutôt positif pour la personne l'ayant saisi dans **84%** des cas.

ANALYSE DES RECLAMATIONS DES PERSONNELS

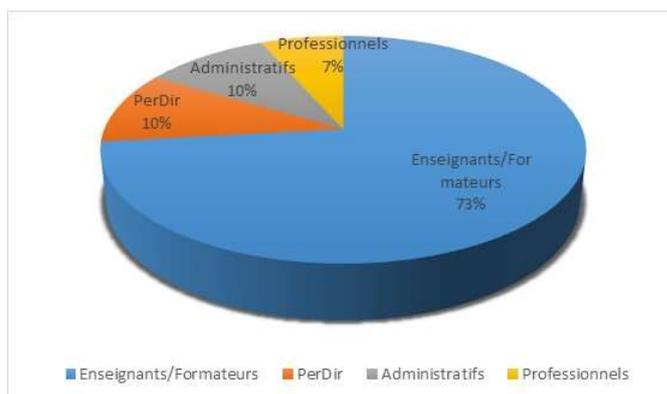
Statut des agents requérants en 2022 :

La part des réclamations présentées par les personnels reste stable par rapport à 2021. La plupart des personnels qui adressent une réclamation au médiateur sont des titulaires : ils représentent **60%** des dossiers présentés par les personnels. Toutefois ils représentaient en 2021, 78%. La part des personnels contractuels a largement augmenté, atteignant 40% au lieu de 22 % en 2021.



Répartition des agents par catégorie :

Les réclamations présentées par les enseignants et formateurs représentent une proportion toujours importante de l'activité du médiateur : elles constituent **73%** des dossiers traités au niveau du personnel (75% en 2021). Cette proportion est en lien avec la proportion d'enseignants et formateurs parmi les personnels. Parmi les autres agents qui saisissent le médiateur, **10%** sont des administratifs et **10%** des personnels de direction. Cette année s'ajoute pour la première fois des professionnels qui ont participé comme examinateurs à des jurys d'épreuves orales.



Traitement des réclamations des agents :

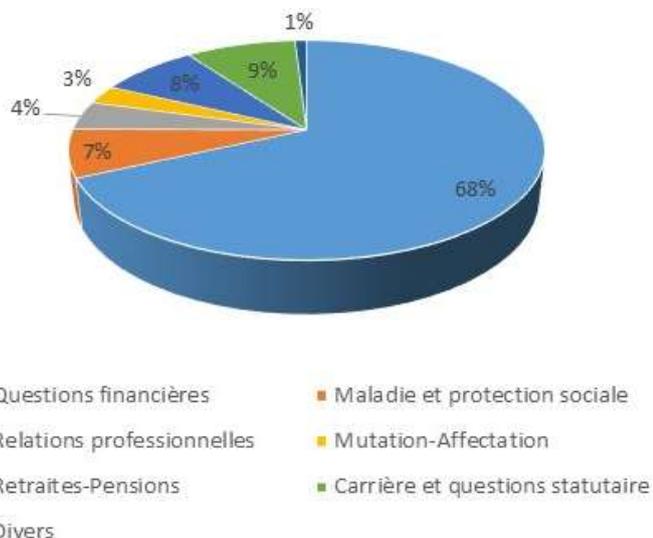
Les dossiers non recevables représentent **4%** des réclamations. L'absence de démarche préalable, la saisine d'un autre médiateur, le dépassement du délai de saisine, l'engagement d'une procédure judiciaire, l'illégitimité du réclamant et le fait d'être hors-champ de compétence sont les principaux critères de non recevabilité.

Les dossiers recevables en médiation sont en augmentation en pourcentage (**96%** au lieu de 89% en 2021) et en chiffre absolu (**+86%** par rapport à 2021).

Les réclamations dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration et qui ont été reportées sur 2023 sont au nombre de 18 dossiers, soit **8%** des saisines.



Domaines des saisines présentées par les agents en 2022 :



Les réclamations les plus nombreuses (**68%** du total) sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, remboursement de trop-perçu, prestations diverses...). Leur proportion est augmentée de 8% par rapport à 2021. Celle-ci s'explique en grande partie par le retard pris dans le paiement des vacations d'examens de la session 2021 qui génère un nombre particulièrement élevé de saisines.

Les réclamations relatives au déroulement de carrière et aux questions statutaires (évaluation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanction, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité...) représentent **9%** des saisines, sensiblement le même pourcentage qu'en 2021, soit 10%.

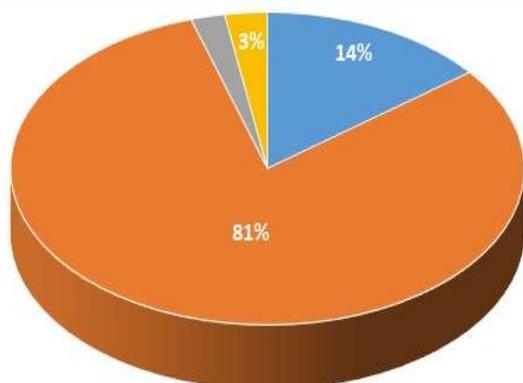
Les saisines concernant les pensions et les retraites (validation, retraite additionnelle...) constituent **8%** des dossiers, proportion sensiblement identique à 2021 (9%).

Les réclamations liées à la maladie et à la protection sociale (congé de maladie ordinaire, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, invalidité...) représentent **7%** des dossiers contre seulement 1% en 2021.

4% des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...) contre 7% en 2021.

3% des saisines présentées par les personnels ont trait également aux questions d'affectation et de mutation contre 10% en 2021.

Suites données aux réclamations recevables des agents :



- Avis défavorable
- Avis favorable (réclamations appuyées par le médiateur)
- Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur
- Non retour du réclamant

Parmi les dossiers de réclamation recevables, le médiateur est intervenu pour apporter un appui à la personne ayant présenté une réclamation dans **81%** de ces dossiers (62% en 2021)

14% (32% en 2021) des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable).

Dans **5%** des cas (6% en 2021), la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur.

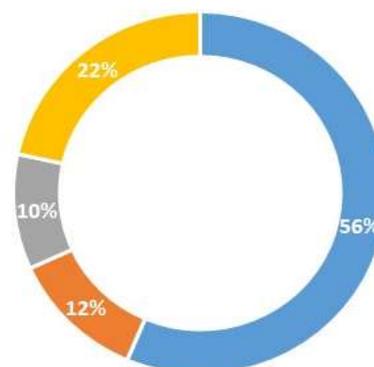
Résultats de l'appui du médiateur concernant les agents en 2022



S'agissant des dossiers appuyés par le médiateur (soit 151 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré positif pour la personne ayant saisi le médiateur dans **100%** des cas. Le médiateur appuie les réclamations qui lui sont présentées soit parce qu'il a considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, ne prenait pas en compte les raisons de la réclamation ou apparaissait inéquitable.

Délai de règlement définitif des dossiers en 2022

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2022, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans **78%** des cas (90% en 2021, 86% en 2020) et supérieur à trois mois pour **22%** des dossiers.



- Dossiers clos en moins d'un mois
- Dossiers clos entre 1 et 2 mois
- Dossiers clos entre 2 et 3 mois
- Dossiers clos en plus de 3 mois

TROISIEME PARTIE

PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRES EN 2022

EXEMPLES DE RECLAMATIONS ADRESSEES PAR LES USAGERS

Les exemples de réclamations présentés dans cette partie illustrent certains des écueils que peuvent rencontrer les usagers dans leurs rapports avec l'administration. Ce sont l'intérêt du sujet, sa complexité, les améliorations qui peuvent en ressortir quant au service rendu aux usagers qui ont motivé cette sélection. Ils illustrent également la manière d'opérer du médiateur.

Les problèmes rencontrés par les candidats aux examens et concours de l'enseignement agricole

1- L'OBLIGATION DE REPASSER L'ÉPREUVE DE FRANÇAIS AU BACCALAUREAT TECHNOLOGIQUE, DEUX ANNEES APRES LEUR PREMIER PASSAGE EN FIN DE CLASSE DE 1ERE POUR LES CANDIDATS N'AYANT PAS OBTENU LA MOYENNE A CETTE ÉPREUVE : UNE RÉGLEMENTATION QUI NECESSITE UNE INFORMATION CLAIRE AUPRES DES CANDIDATS ET DES ÉTABLISSEMENTS.

La mère d'une candidate ajournée à l'examen du baccalauréat technologique "sciences et technologies de l'agronomie et du vivant" (STAV), en juin 2022, saisit le médiateur de l'enseignement agricole suite à l'obligation qui est signifiée à sa fille par la Mission interrégionale des examens (MIREX) de repasser les épreuves de français lors de la session 2023. Cette candidate a subi les épreuves anticipées de français lors de son année de 1^{ère} et obtenu 11/20 à l'écrit et 8/20 à l'oral, soit une moyenne inférieure à 10. Elle est inquiète, n'ayant pas suivi de cours de français depuis deux ans. La mère s'étonne de cette décision et la conteste car le contrat de redoublement ne fait pas état de cette

obligation, et l'établissement lui-même ne l'en a jamais informée, ni n'a mis en place de préparation. Après une rapide enquête dans son entourage elle constate que cette mesure n'est pas appliquée systématiquement lorsqu'il s'agit de candidats de l'éducation nationale.

Elle ajoute, à l'appui de sa demande, que la fiche de procédure d'aide à l'inscription du baccalauréat technologique STAV, accessible sur le site chlorofil stipule, au paragraphe 3, relatif au maintien des notes pour les candidats ajournés :

Cas particulier : épreuve de français.

Les dispositions relatives à l'épreuve de français sont définies dans l'arrêté du 10 décembre 2018 relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat technologique, série « sciences et technologies de l'agronomie et du vivant » (STAV).

Extrait : « Les candidats au baccalauréat technologique qui présentent à nouveau l'examen [...] peuvent demander à conserver, pour la session qui suit immédiatement leur succès ou leur échec, les notes obtenues aux épreuves anticipées de français. »

Le médiateur porte la requête auprès du bureau des examens de la Direction générale de l'enseignement et de la recherche (DGER). Il apparaît en effet une contradiction entre cette phrase et l'application qui en est faite. Le bureau des examens confirme alors que le fondement de la décision est l'article D 336-13 du code de l'éducation disposant que :

« Les candidats au baccalauréat technologique peuvent conserver, après un échec à l'examen, sur leur demande et pour

chacune des épreuves terminales du premier groupe, dans la limite des cinq sessions suivant la première session à laquelle ils se sont présentés, le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10 qu'ils ont obtenues à ces épreuves. Ils ne subissent alors que les autres épreuves. »

Ainsi, la candidate ayant obtenu une note moyenne inférieure à l'épreuve de français ne peut bénéficier du maintien de ses notes.

Le bureau des examens s'appuie sur l'article du code de l'éducation, qui est supérieur en norme à celle de l'arrêté du 10 décembre 2018 et de la fiche pratique.

La médiation prend alors acte de cette réponse mais alerte sur la rédaction de la fiche pratique qui porte à confusion.

Recommandation

La fiche pratique, accessible sur chlorofil n'a pas seulement une visée professionnelle mais constitue également une source d'information pour les candidats et leurs parents. Telle que rédigée, elle induit en erreur sur la conservation possible des notes concernant les épreuves de français en baccalauréat technologique. Le médiateur recommande que ce point soit réécrit d'une façon plus claire. Cette clarification est aussi importante pour les établissements afin qu'ils anticipent et mettent en place une préparation de ces épreuves le cas échéant.

2- L'ABSENCE DE MISE EN PLACE DES AMENAGEMENTS D'EPREUVE PAR L'ETABLISSEMENT SUITE A DES DYSFONCTIONNEMENTS DANS LA PREPARATION DU CENTRE D'EPREUVES : UNE SITUATION QUI PEUT ETRE LOURDE DE CONSEQUENCE POUR UN CANDIDAT

Après le rejet par la MIREX de son recours, un candidat, ajourné à l'issue de l'examen au Brevet de technicien supérieur agricole

(BTSA), saisit la médiation de l'enseignement agricole car il n'a pas pu bénéficier des aménagements d'épreuves qui lui avaient été accordés par la DRAAF.

En effet, en début d'épreuve E1 d'expression française et culture économique, il sollicite l'autorisation de disposer de son ordinateur personnel lui permettant d'utiliser le logiciel DICOM LEXIQUE compensant son handicap, comme indiqué dans la notification d'aménagements d'épreuves transmise à l'établissement. Mais il lui est répondu que la notification ne figure pas dans le dossier du centre d'épreuves. Il n'est donc autorisé à utiliser qu'un ordinateur de l'établissement sans le logiciel installé.

Il obtient 10/20 à cette épreuve. Sa grille d'évaluation montre qu'il a perdu des points au niveau du 4^e critère (1,5 points obtenus /4), exigeant une expression claire et précise, sur la base d'indicateurs portant sur le soin apporté à la présentation, la mobilisation d'un vocabulaire riche et précis, l'utilisation pertinente des règles syntaxiques, la mobilisation adaptée des codes de l'orthographe grammaticale et lexicale. Le handicap dont souffre ce candidat touche l'ensemble de ces capacités et l'aménagement octroyé est justement prévu pour le compenser. Au global, il manque 1 point à ce candidat pour réussir l'examen et il pense que le logiciel lui aurait certainement permis d'améliorer son résultat relatif au 4^e critère et ainsi obtenir le diplôme. Il s'estime donc lésé et conteste la réponse défavorable qui a été faite à son recours.

Le médiateur contacte en premier lieu la MIREX afin de lui soumettre la saisine. Cette dernière lui confirme qu'elle a rejeté son recours, car le procès-verbal du centre n'indique aucune observation à ce sujet.

Le médiateur analyse les témoignages du chef d'établissement, du chef de centre d'épreuves, collectés par la MIREX et celui du candidat et constate les divergences.

Pour sa part, l'établissement indique avoir recensé les étudiants bénéficiant d'aménagement d'épreuve notifié par la DRAAF en amont de l'examen et avoir organisé les salles d'épreuves au regard de ce recensement.

L'étudiant, de son côté, insiste sur le fait d'avoir déclaré au moment du recensement qu'il souhaitait pouvoir bénéficier des aménagements d'épreuve qui lui avaient été notifiés par la DRAAF. En guise de preuve, il relate que dans sa classe, seuls deux étudiants sur 20 présents sont dyslexiques, lui-même et un autre. Ils ont tous deux levé la main et la direction a alors donné son accord. A la suite, il a reçu une convocation à l'épreuve dans une salle dédiée aux aménagements d'épreuve. Quelques jours avant l'examen, ses professeurs lui ont rappelé qu'il devait apporter son ordinateur. Il n'avait donc aucune raison de s'inquiéter.

Le chef de centre d'épreuve, quant à lui, indique ne pas avoir eu connaissance de la possibilité pour ce candidat d'utiliser son ordinateur personnel et estime avoir répondu à sa demande en lui fournissant un ordinateur de l'établissement.

La raison pour laquelle le candidat n'a pas été autorisé à composer dans la salle dédiée aux aménagements d'épreuves n'apparaît donc pas clairement et relève manifestement d'un dysfonctionnement dans l'organisation de l'épreuve.

La médiation revient donc vers le bureau des examens de la DGER et la MIREX en recommandant de reprendre le dossier et d'éclaircir ce qui s'est réellement passé dans l'établissement.

Après une nouvelle instruction par ces deux services, ceux-ci reconnaissent le préjudice subi par le candidat, à savoir de ne pas avoir pu bénéficier du logiciel DICOM LEXIQUE alors que la décision d'aménagement d'épreuves signée du DRAAF le lui accordait. Ils formulent deux propositions au candidat :

1. Le repassage de l'épreuve E1 d'expression française et culture économique dans les conditions conformes à son aménagement d'épreuves. S'il opte pour cette solution, la note obtenue remplacera la précédente et sa moyenne sera recalculée sur cette base. Son dossier fera alors l'objet d'une délibération avec la nouvelle note obtenue.
2. Le réexamen de son dossier par le jury de délibération du BTSA Productions animales en prenant en compte le fait que l'usage de DICOM LEXIQUE ne lui a pas été autorisé durant la composition de l'épreuve E1. S'il opte pour cette proposition, la capacité « expression dans un langage clair et précis » figurant sur la grille d'évaluation de l'épreuve E1 et comptant pour quatre points sera analysée par le jury.

Le candidat retient la deuxième proposition. Le jury se réunit donc pour le réexamen de son dossier et se prononce favorablement pour l'obtention du diplôme. Le candidat est alors lauréat du BTSA.

Recommandation

La gestion des aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap est un sujet sensible et demande la plus grande rigueur dans le suivi de leur mise en œuvre jusqu'aux épreuves elles-mêmes. Elle incombe au chef de centre qui dispose de l'ensemble des notifications des aménagements accordés par la DRAAF. La concordance entre les aménagements d'épreuve notifiés et les documents d'organisation et de planification des examens doit être vérifiée de façon exhaustive avant le début des épreuves.

3- DELIVRANCE DES DIPLOMES EN UC : UN CANDIDAT NE REÇOIT PAS SON DIPLOME ALORS QU'IL PENSE AVOIR OBTENU TOUTES LES UC LE CONSTITUANT.

La médiation est saisie, en 2022, par un jeune en contrat de professionnalisation ayant terminé en décembre 2018 la formation conduisant au Certificat de spécialisation (CS) « taille et soins aux arbres ». Alors qu'il a repassé les deux dernières Unités capitalisables (UC) manquantes en décembre 2019, il n'a toujours pas reçu de la part de la DRAAF le diplôme dont il a besoin de justifier auprès de l'entreprise qui l'emploie.

Le médiateur se rapproche de la MIREX afin de reconstituer l'historique de son dossier. Il s'avère que ce candidat a bien passé les épreuves relatives aux 4 UC du CS mais que seules les UC 2 et 3 ont été validées par le jury, en mars 2019. Le centre de formation l'a convoqué une nouvelle fois en décembre 2019 non pas aux UC manquantes (UC1 et UC4) mais à l'UC3 du nouveau CS « arboriste élagueur ».

En effet, des évolutions sont intervenues pour ce diplôme entre 2018 et 2019. Le CS « taille et soins aux arbres » est abrogé à compter du 31 août 2018 par l'arrêté du 6 juillet 2018 portant création du certificat de spécialisation agricole « diagnostic et taille des arbres ». Le nouveau certificat est de niveau IV dans la nomenclature des certifications professionnelles, tandis que le CS « taille et soins aux arbres » était d'un niveau inférieur, de niveau III. Le nouveau CS est donc sensiblement différent et aucune équivalence entre UC n'est prévue par l'arrêté. En février 2019, à l'occasion du changement d'appellation du CS qui devient « arboriste élagueur », un nouvel arrêté est pris modifiant l'arrêté du 6 juillet 2018, qui reporte également l'abrogation du

CS « taille et soins aux arbres » au 31 août 2019.

Réglementairement, il n'est donc plus possible, à compter de cette date, pour le centre, de faire passer les UC de l'ancien CS abrogé. Ainsi, alors que le candidat pense repasser les UC manquantes, il est convoqué en décembre 2019 par le centre de formation à l'UC 3 du nouveau CS de niveau IV, « arboriste élagueur ». Il réussit l'épreuve et le jury lui valide l'UC3 de ce nouveau CS en février 2021. Le candidat a donc validé les UC 2 (préparation du chantier) et 3 (déplacement dans l'arbre) de l'ancien CS et l'UC3 du nouveau (réalisation d'intervention), mais cela ne confère aucun des deux CS.

Le centre aurait dû lui faire repasser les épreuves du CS « taille et soins aux arbres » avant le 31 août 2019, c'est-à-dire avant qu'il ne soit abrogé. Le candidat se retrouve donc sans diplôme et est alors pénalisé sur le marché du travail.

Le médiateur se tourne alors vers le bureau des diplômes de l'enseignement technique (BDET) en charge des diplômes en UC afin de lui soumettre cette situation qui met en grande difficulté le jeune et en signalant la proximité des domaines techniques des capacités des UC1 et UC4 du CS « taille et soins aux arbres » avec ceux de l'UC3 du CS « arboriste élagueur », nonobstant le niveau de qualification.

Les UC1 et UC4 se rapportent respectivement aux capacités suivantes :
Etre capable de justifier les interventions à réaliser sur les arbres d'ornement ;
Etre capable d'exécuter dans les règles de l'art les opérations de taille et d'entretien des arbres d'ornement en respectant les règles de sécurité.

L'UC3 vise celle-ci : Etre capable de réaliser des opérations techniques sur les arbres.

Après examen de son dossier et expertise des capacités obtenues au regard de celles qui lui manquent, le BDET émet un avis

favorable à ce que le dossier du candidat soit réexaminé par un jury en vue de la délivrance du CS « taille et soins aux arbres ». La MIREX réunit le jury qui valide le dossier à la lumière de cette expertise et lui délivre le diplôme.

C'est en retraçant l'ensemble des faits qui ont amené à cette situation compliquée que le médiateur a pu mettre en évidence les défaillances du centre de formation en terme de suivi du parcours de ce jeune. L'administration a pris en compte cette situation singulière et trouvé une solution.

Recommandation

Les certificats de spécialisation complètent un diplôme et revêtent une importance particulière pour les jeunes qui souhaitent se professionnaliser et pour les entreprises en recherche de compétences spécifiques. Aussi, toute rénovation de certificat de spécialisation, en particulier lorsqu'elle aboutit à un changement de niveau de certification, doit s'accompagner d'une attention renforcée des dossiers des stagiaires en cours de formation, pour s'assurer qu'ils pourront obtenir leur diplôme. Cet accompagnement incombe en premier lieu aux centres de formations habilités, sur les indications des DRAAF.

L'orientation à l'issue d'un CAP agricole en classe de 1^{ère} technologique de l'éducation nationale, une procédure dérogatoire spécifique et complexe

Le médiateur est saisi par les parents d'un élève scolarisé en 2021/2022 en CAP agricole. Il vient d'obtenir ce diplôme et souhaite entrer en classe de 1^{ère} série « sciences et technologies du management et de la gestion » (STMG) dans un lycée de l'éducation nationale à la rentrée suivante. La marche à franchir est haute : cette orientation induit non seulement un changement de domaine professionnel

mais aussi de voie de formation, de professionnelle à technologique.

Pour s'y préparer, cet élève a effectué un stage passerelle dans ce lycée en cours d'année scolaire. Sa demande est assortie d'une appréciation très favorable de la part de l'équipe pédagogique à son intégration en 1^{ère} STMG.

En prenant connaissance des résultats de la procédure d'affectation, au début du mois de juillet, les parents s'aperçoivent que le vœu d'affectation demandé n'a pas été pris en compte. Ils se rapprochent alors du rectorat qui leur indique que ce vœu a été rejeté en l'absence de dossier passerelle. Celui-ci devait être constitué en mai et transmis par l'établissement d'origine à la direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN). La famille rencontre alors le directeur du lycée de l'éducation nationale pour recueillir l'avis qui lui incombe relatif au stage passerelle, en soulignant la motivation du jeune et les qualités qu'il a manifestées lors de son stage. Puis elle remet ce dossier au lycée agricole d'origine afin que de son côté il le renseigne, le signe et le transmette en urgence à la DSDEN.

Le médiateur de l'enseignement agricole intervient à la demande de la famille, à cette étape, auprès de la direction de ce lycée agricole en insistant sur le caractère urgent de la transmission. Ce dernier réagit rapidement et transmet le dossier. Concomitamment, le médiateur de l'enseignement agricole se met en relation avec le médiateur académique afin de lui transmettre la saisine en sollicitant de la prendre en compte malgré le caractère hors délai du dossier passerelle, de manière à ne pas pénaliser le jeune et sa famille. Il souligne la motivation du jeune qui a mûri cette réorientation et l'a préparée sérieusement tout au long de l'année. Le médiateur académique accepte de traiter cette demande et saisit la Direction Régionale Académique à l'Information et à l'Orientation (DRAIO).

La DRAIO y répond favorablement. Au final, l'orientation du jeune en classe de 1^{ère} technologique est acceptée.

Recommandation

Une demande de réorientation d'une filière de CAP agricole vers une classe de 1^{ère} technologique dans une filière de l'éducation nationale relève d'une procédure dérogatoire. Elle exige, outre la formulation des vœux en utilisant une fiche de candidature à renseigner par la famille, signée par elle et l'établissement d'origine, puis transmise à la DSDEN, la production d'un dossier passerelle. Celui-ci comprend l'avis de l'établissement d'origine sur le projet d'orientation, mentionne le cas échéant le stage passerelle effectué avec l'avis du référent pédagogique de l'établissement d'accueil. Ce dossier passerelle doit être transmis par l'établissement d'accueil à la DSDEN dans les délais fixés chaque année.

Il ressort de cet exemple qu'une réorientation d'une filière de formation de la voie professionnelle vers la voie technologique, d'un établissement agricole vers un établissement du ministère de l'éducation nationale est particulièrement complexe administrativement pour une famille et un établissement. Elle nécessite non seulement un suivi particulier, un accompagnement du jeune dans la maturation de son projet mais aussi une connaissance fine de la procédure administrative, dérogatoire et spécifique. Elle demande une attention soutenue jusqu'à son aboutissement. Pour l'établissement c'est un investissement en temps qui traduit l'intérêt qu'il porte à tout élève et à son épanouissement.

 **Démissionner et quitter un établissement pour un autre : une décision simple et rapide mais qu'il faut bien peser car, en cas d'échec, le retour dans l'établissement d'origine n'est pas systématique.**

La médiation est saisie par un parent d'une élève scolarisée en 1^{ère} année de BTSA « Développement et animation des territoires ruraux » (DATR) dans un établissement public. Très rapidement à la rentrée, cette filière ne répondant pas à ses attentes, cette étudiante démissionne pour poursuivre dans un établissement de l'éducation nationale.

Mais quelques jours après, elle se rétracte et sollicite sa réintégration.

Les parents prennent contact avec le directeur afin de soutenir la demande de leur fille. Celui-ci ne s'y oppose pas et les effectifs de la classe le permettent. Mais il tient, avant de prendre sa décision, à consulter l'équipe pédagogique, qui émet alors un avis réservé. En effet, celle-ci n'est pas convaincue de sa réelle volonté de revenir. Il s'ensuit des pourparlers entre parents et direction. Il est demandé à l'étudiante de rédiger une lettre dans laquelle elle développe ses motivations. Ce qu'elle réalise. Mais sans succès : à l'approche des vacances de la Toussaint, la direction lui signifie un refus.

La médiation prend en charge la saisine des parents et comprend que cette étudiante n'est plus scolarisée, ses études sont arrêtées. Elle regrette sa décision et ne comprend pas que l'établissement demeure insensible à ses motivations. Elle continue à suivre les cours de chez elle, par l'intermédiaire de sa sœur, qui est également étudiante dans la même filière.

La médiation prend en charge la saisine sans émettre de jugement ni sur la décision de la jeune fille ni sur la position de l'établissement mais en portant la demande

de réintégration sur la base des arguments suivants :

- cette étudiante mesure les lourdes conséquences de sa décision,
- elle a consolidé et mûri son projet professionnel et le démontre en s'efforçant de suivre tant bien que mal les cours à distance. Elle a des stages en perspective ;
- le refus confirmé par l'établissement au bout de deux mois après la rentrée entraîne un fort risque de décrochage pendant une année. Elle ne pourra recommencer un nouveau cursus qu'à la rentrée suivante ;
- l'effectif du BTSA permet de l'accueillir à nouveau.

Le directeur n'est pas insensible à ces arguments mais le consentement de l'équipe pédagogique est une condition primordiale. Il s'engage alors à la réinterroger. A l'issue de cette consultation, il propose à la famille d'organiser un nouvel entretien avec l'étudiante sur ses motivations à la rentrée des vacances de la Toussaint auquel il participera lui-même.

Cet entretien se déroule avec succès pour l'étudiante qui est réintégrée immédiatement après.

Recommandation à l'attention des usagers

Quitter un établissement se conçoit pour tout un ensemble de raisons mais il faut être prudent car le retour constitue une nouvelle inscription et exige l'accord de la direction. Cette dernière peut la refuser compte tenu du nombre de places restant disponibles mais aussi du fait d'un comportement inapproprié ou d'une motivation insuffisante.

La médiation recommande donc aux usagers qui souhaitent le faire de s'assurer

le pour ou le contre, d'être sûr de leur décision. Il peut être utile d'être accompagné par un membre de l'équipe pédagogique, éducative ou de la direction pour assoir cette décision d'abandon.

L'inclusion des élèves en situation de handicap souffrant de troubles du comportement : des situations complexes, des équipes pédagogiques parfois démunies.

Le médiateur est saisi par une famille en conflit avec l'établissement dans lequel est scolarisé leur fils en 4^e de l'enseignement agricole. Cet élève présente des résultats scolaires acceptables mais souffre d'un trouble du comportement qui se manifeste par une réaction très vive, incontrôlée au moindre ressenti d'injustice à son encontre. Elle peut être violente et devenir dangereuse pour ses camarades de classe notamment durant les séances de TP. La classe est de plus constituée d'un groupe d'élèves en difficulté scolaire, avec des problèmes d'attention et un relationnel conflictuel entre eux. Les cours sont perturbés, les enseignants peinent à gérer la classe et l'enfant est régulièrement exclu de la classe et de l'établissement. La situation est aggravée par des relations tendues entre la professeure principale et la mère de l'élève autour du recrutement de l'accompagnant de l'élève en situation de handicap (AESH). Ce recrutement fait l'objet d'une notification de la part de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) mais il n'a pas été jugé absolument nécessaire par le médecin qui suit l'enfant. La professeure principale regrette vivement l'absence d'AESH pour gérer les troubles de comportement de l'enfant dans la classe. Après les vacances de la Toussaint, la maman confirme son accord pour qu'un AESH soit recruté. Mais celui-ci ne l'est pas immédiatement. Les problèmes de discipline de l'élève perdurent et l'amènent à être convoqué en février devant le conseil de discipline qui

prononce une exclusion définitive. La famille sollicite alors le médiateur.

DRAAF et médiation agissent de concert afin d'éviter une déscolarisation de l'enfant. La DRAAF rappelle à l'établissement ses obligations vis-à-vis des mineurs (obligation scolaire) et invite sans tarder l'établissement à recruter un AESH, qui arrive en mars. L'établissement accepte de revenir sur la décision d'exclusion, mais assortit celle-ci au respect strict du règlement intérieur jusqu'à la fin de l'année. La situation semble s'apaiser.

En avril, en classe de travaux pratiques, l'enfant provoque un incident grave risquant de blesser un autre élève. Un nouveau conseil de discipline acte alors son exclusion. A la suite, l'enfant reste accueilli jusqu'à la fin de l'année dans l'établissement puis il est repris en charge par l'éducation nationale pour sa réintégration dans une filière de formation qui ne correspond néanmoins pas à son projet initial dans le domaine agricole. A ce stade, il n'était plus du ressort de la médiation d'intervenir.

Recommandation

Le handicap dont souffre cet enfant est la cause principale des sanctions qui lui sont appliquées. Il peut se manifester par des comportements inadaptés au bon fonctionnement du collectif de la classe, susceptibles d'être sanctionnés. Pour ne pas en arriver à cette situation d'échec en terme d'inclusion en milieu ordinaire, la direction doit s'attacher à ce que l'équipe éducative, y compris l'AESH, acquiert les compétences nécessaires concernant les caractéristiques du trouble lui-même, ses manifestations, ses symptômes et les besoins qu'il engendre chez le jeune, afin de savoir créer au sein de la classe l'environnement adéquat. Cela implique une professionnalisation des membres de l'équipe éducative et l'installation d'une

gestion et d'un pilotage de classe adaptée. Dans cette situation, le soutien de la direction s'avère primordial car l'effort exigé de professionnalisation et le travail de gestion de la classe au quotidien sont conséquents pour les équipes.

La recommandation est également d'inciter l'équipe pédagogique, avec le soutien du chef d'établissement, à ne pas rester isolée mais à faire appel aux ressources extérieures, notamment l'appui du réseau national handicap de l'enseignement agricole et celui du service régional de la formation et du développement (SRFD). Partager ses difficultés, témoigner des innovations mises en place avec d'autres équipes est aussi un moyen d'avancer et de surmonter les difficultés et les moments de découragement. Il est également essentiel d'installer et de maintenir une relation de confiance avec les familles qui sont en demande.

Problématiques rencontrées par des usagers engagés dans des cursus de formation menant à une certification professionnelle enregistrée au RNCP

Le médiateur est saisi par une stagiaire qui a suivi une formation conduisant à une certification professionnelle dans un centre de formation professionnelle et de promotion agricoles (CFPPA) en 2020/2021. Elle a terminé son cycle par la remise de son rapport en mars 2022 et a constaté l'absence de délivrance de la certification alors que le contrat initial cosigné par l'établissement le prévoyait. A défaut de certification, la requérante reçoit de la part du centre une attestation mentionnant qu'elle a suivi la formation.

La requérante a déposé un recours auprès de l'établissement dont dépend le CFPPA qui lui répond que cette certification n'est pas exigée par la réglementation pour exercer cette profession et qu'elle a bénéficié des enseignements du centre

pour en acquérir les compétences. Elle est donc en capacité de s'installer et d'exercer la profession. Cette réponse ne la satisfait pas. Elle tente de se rapprocher du centre détenteur de la certification afin de comprendre ce qui s'est passé et d'obtenir cette certification. Aucune réponse ne lui parvient et elle fait appel à un conciliateur de justice. Il lui est répondu que la convention entre les deux centres est caduque depuis septembre 2020.

Découragée, elle saisit la médiation.

Le médiateur constate effectivement que le CFPPA dispense cette formation en partenariat avec un autre centre, initialement détenteur de la certification mais qui n'a pas obtenu son renouvellement par France Compétences. Il observe que la personne a signé son contrat de formation le 17 août 2020 tandis que l'enregistrement du titre a été perdu le 23 août 2020. Après consultation du bureau des diplômes de l'enseignement technique, le médiateur s'apprête alors à faire valoir auprès de la médiatrice de France Compétences le fait que le cursus de formation était engagé avant la date d'échéance du titre.

Mais la convocation à la formation montre que la formation n'a réellement débuté que le 21 septembre soit un mois après.

Le médiateur revient vers la requérante et conclut à ce stade à l'impossibilité de répondre à sa requête. Il lui rappelle la valeur de l'attestation, dans un contexte dans lequel aucun centre n'a pu obtenir un enregistrement au RNCP dans ce domaine et aucune réglementation ne l'impose. Ce document, signé de la direction de l'établissement, atteste du suivi et de la réussite à la formation, en mentionnant le nombre d'heures suivies, formation reconnue par les professionnels. Enfin la certification qualité obtenue par le CFPPA, renforce la garantie et le professionnalisme du centre en matière de formation professionnelle.

Considérant qu'elle a subi un préjudice dont le CFPPA est à l'origine, la stagiaire pose une dernière requête auprès du médiateur : dans le cas où le centre obtiendrait l'enregistrement de la certification au RNCP, qu'elle puisse le passer sans refaire tout le parcours. Le médiateur estime fondée cette ultime requête et la soumet au centre détenteur de la certification qui l'accepte. La médiation s'achève sur cette négociation qui satisfait la personne et évite une procédure devant le tribunal de commerce.

Recommandation

Les directions des centres qui dispensent des formations conduisant à des certifications professionnelles, en partenariat ou en sous-traitance avec un organisme détenteur de la certification doivent délivrer une information claire et actualisée sur le calendrier, les modalités d'évaluation et de certification.

EXEMPLES DE RECLAMATIONS ADRESSEES PAR LES PERSONNELS

Les cas les plus significatifs s'agissant des personnels relevés en 2022 par le médiateur, illustrés ci-dessous, se rattachent en premier lieu à la question des vacations au titre de la participation aux examens, qui a connu un retard important dans leur paiement.

En second lieu, on relève les questions de rémunération et de remboursement de trop-perçus sur rémunération, déjà signalées dans le rapport 2021 et qui demeurent à un niveau élevé. En outre, il convient de noter le nombre de demandes d'attestations « Pôle emploi », qui apparaît en progression.

Puis dans une moindre proportion, on retrouve un certain nombre de cas concernant les retraites ainsi que les promotions et les reclassements. Les exemples ci-dessous illustrent des situations complexes auxquelles peuvent être confrontés les personnels qui font appel au médiateur.

Un afflux de saisines portant sur les vacations dues aux personnels ayant participé à la session d'examen 2021 en tant qu'examinateurs ou présidents ou présidents adjoints de jury

Le sujet des vacations examens de la session 2021 non payées a été en volumétrie le plus important. Il concerne en majorité des personnels contractuels d'établissements publics (ACEN et personnels sur budget), des personnels titulaires sur emploi gagé en CFA/CFPPA, des personnels d'établissements privés sous contrat et hors contrat payés sur budget, des professionnels, puis dans une moindre mesure des personnels contractuels de droit public des établissements privés sous contrat. Les personnels titulaires sont peu représentés dans les saisines.

Ces vacations rémunèrent les activités d'examineur, de présidence de jury et de chef de centre assurées lors des épreuves d'examen et les activités de suivi de la mise en œuvre du contrôle en cours de formation (CCF) dans les établissements. Elles sont prévues par la réglementation et font l'objet du décret n° 2010-235 du 5 mars 2010 modifié relatif à la rémunération des agents publics participant, à titre d'activité accessoire, à des activités de formation et de recrutement et de l'arrêté du 7 septembre 2011 modifié fixant la rémunération des personnes participant, à titre accessoire, à des activités de formation et de recrutement pour le ministère en charge de l'agriculture. Elles revêtent une importance cruciale pour la bonne mise en œuvre des examens et leur pérennité.

Les vacations sont traitées par le service des ressources humaines du ministère de l'agriculture, qui en assure la mise en paiement.

Un flux de saisines auprès du médiateur est apparu en nombre anormalement élevé à partir du mois d'avril, concomitamment à l'envoi des convocations pour la session de juin 2022. Elles concernaient pratiquement toutes des vacations examens de la session de juin 2021, non payées près d'une année après les épreuves d'examen. Le médiateur a pris en charge les saisines qui lui étaient adressées en s'appuyant sur les MIREX des DRAAF, le BEX et le BPCO.

Au-delà des problèmes de diverses origines qui peuvent se produire dans la chaîne de traitement, cela dénotait une situation inédite traduisant un dysfonctionnement, avec comme conséquence un retard très important pris dans le traitement de ces vacations.

Cette situation critique a été aggravée par la problématique des personnels titulaires sur emploi gagé, dont la gestion de la rémunération a été transférée aux établissements en janvier 2021. Les vacations ne pouvaient ainsi plus être payées sur le salaire comme jusqu'alors. Aucune procédure alternative n'avait été

mise en place pour traiter ces vacances et elles n'étaient donc pas payées.

Face à ce flux, le médiateur a alerté au début du mois de mai le chef du service des ressources humaines du secrétariat général ainsi que le chef du service de l'enseignement technique de la DGER sur cette situation qui pouvait avoir des conséquences sur la session à venir, telles que la désaffectation des examinateurs. Le SRH a pris la mesure du problème et renforcé l'équipe en charge du traitement des vacances, ce qui a permis de résorber progressivement le retard au cours du dernier trimestre.

Par la suite, un travail a été engagé en concertation entre la DGER et le SRH (BPREM et BPCO) aboutissant à la note de service n° SG/SRH/SDCAR/2022-962 du 27 décembre 2022 portant sur la rémunération des personnes participant à titre accessoire à des activités de formation et de recrutement au profit du ministère de l'agriculture, qui clarifie le rôle de chacun des services intervenant et la procédure de traitement des vacances.

Recommandation

Le paiement des vacances d'examens est un sujet sensible qui touche à la délivrance des diplômes. L'enjeu est de disposer d'un vivier d'examineurs suffisamment nombreux et compétents afin d'assurer une mise en œuvre des examens conforme aux référentiels des diplômes et gage de leur qualité pour les candidats tout particulièrement ainsi que pour les secteurs professionnels qui les recrutent. La rémunération des acteurs participant aux examens en est une condition essentielle. Elle leur permet d'être reconnus dans leur mission de jury. Si le remboursement des frais de déplacement payés au niveau régional est une opération fluide et rapide, le paiement des vacances s'opère actuellement au niveau national. C'est une opération complexe, qui fait intervenir plusieurs interlocuteurs et des flux entre des applications métiers (INDEXA2,

RenoirRH, Agora et Paladin). Pour faciliter le traitement il convient que chaque niveau, MIREX au sein des DRAAF, bureaux du SRH, bureau des examens de la DGER continuent à y apporter une rigueur et une attention toutes particulières. En fin d'année 2022 une amélioration sensible est constatée avec un flux qui s'est amenuisé significativement. La note de service sur les vacances examens sortie en fin d'année et le renforcement de l'équipe du BPCO en charge de ce traitement y ont grandement contribué. Le médiateur recommande toutefois une vigilance et un suivi de manière à ce qu'une telle situation ne se reproduise pas.

Le problème des agents titulaires sur emploi gagé n'a quant à lui pas pu être résolu en fin d'année 2022. En effet même si le circuit de paiement est défini dans la note de service, des problèmes techniques sont rencontrés dans sa mise en œuvre. Il a pu être résolu en 2023.

 **La prise en compte de l'expérience professionnelle antérieure acquise en tant que cadre d'entreprise dans le reclassement des agents lauréats des concours dans la discipline Sciences économiques, sociales et de gestion (SESG) : un traitement différencié selon le statut**

Le médiateur est saisi par un agent professeur certifié de l'enseignement agricole (PCEA), dans la discipline SESG, titularisé en 2018 suite à sa réussite au concours externe. Il a occupé précédemment et pendant 10 années des fonctions de cadre dirigeant dans le secteur viti-vinicole. Lors de sa titularisation dans le corps des PCEA, il a demandé à ce que cette expérience professionnelle puisse être reconnue dans le classement indiciaire qui lui serait attribué, en application de l'article 30 du décret statutaire des PCEA (décret n°926778 du 3 avril 1992 modifié). Cet article dispose en effet que les candidats, s'ils justifient d'au moins cinq années de pratique professionnelle en qualité de cadre, sont classés dans le corps des professeurs certifiés de l'enseignement

agricole à un échelon déterminé en prenant en compte les années d'activité professionnelle qu'ils ont accomplies, en cette qualité, avant leur nomination comme stagiaires, conformément aux dispositions du premier alinéa de l'article 7 du décret du 5 décembre 1951. L'agent enseigne dans la filière viticulture-œnologie et considère cette expérience passée comme une plus-value importante pour son enseignement, que ce soit dans le domaine économique ou technique.

N'ayant pas eu gain de cause, il a renouvelé par deux fois cette demande auprès de l'administration, en vain. Il déduit de la réponse apportée par l'administration que le fait d'être PCEA le prive de cette reconnaissance à laquelle il aurait pu prétendre s'il avait été recruté dans le corps de professeur de lycée professionnel agricole (PLPA) dans la même discipline. Il dénonce cette situation qui lui semble injuste et conteste la décision de refus signifiée par l'administration.

L'argumentaire de l'administration se fonde sur les dispositions du premier alinéa de l'article 7 du décret du 5 décembre 1951 : *« Les années d'activité professionnelle que les fonctionnaires chargés des enseignements techniques théoriques ou pratiques recrutés par la voie des concours externes et internes ont accomplies avant leur nomination, conformément aux conditions exigées par leur statut particulier, sont prises en compte dans l'ancienneté pour l'avancement d'échelon, à raison des deux tiers de leur durée. »*

Il découle de cet alinéa que seuls peuvent en bénéficier les fonctionnaires recrutés par la voie des concours qui sont chargés des enseignements techniques théoriques ou pratiques. Sur le fondement de cet alinéa, le motif du refus invoqué par l'administration est que la discipline SESG économie et gestion de l'entreprise est considérée comme une discipline générale et non technique lorsqu'elle est enseignée par les PCEA. L'agent ne peut donc pas en bénéficier.

Alors qu'il s'agit de la même discipline, celle-ci serait considérée comme technique

lorsque le statut de l'agent est PLPA et ce dernier pourrait quant à lui bénéficier de la reconnaissance au titre de l'article 30 du décret statutaire des PCEA.

Le médiateur est interpellé sur cette situation qui lui semble créer une inégalité de traitement et s'empare donc de la question. Afin de savoir si une différence réelle dans les enseignements d'économie dispensés par un PCEA ou un PLPA existe il consulte l'Inspection de l'enseignement agricole qui réalise une expertise et rend les conclusions suivantes.

L'Inspection considère que la distinction entre PCEA et PLPA dans l'application de l'article 30 pour la discipline SESG n'a pas lieu d'être en développant les arguments suivants :

- La note de service DGER/SDEDC/N2010-2093 du 21 juillet 2010 fixant la liste des spécialités professionnelles du concours externe de professeur de lycée professionnel agricole classe bien cette discipline dans le périmètre des spécialités professionnelles. Mais cette note ne concerne que les PLPA.

- La note de service DGER/SDEDC/SRH/SDGCR/2021-668 du 02/09/2021 qui précise l'organisation et l'évaluation de l'année de stage des professeurs stagiaires en vue de leur titularisation dans les corps des PCEA attribue spécifiquement les classes de baccalauréat général et de baccalauréat technologiques aux seuls enseignants stagiaires PCEA et les classes de CAP agricoles aux stagiaires PLPA. Mais les deux statuts interviennent indistinctement en bac professionnel, en 2^{de} professionnelle, en BTS. Dans ces classes, les SESG se trouvent dans le champ de l'enseignement professionnel, qu'ils soient dispensés par un PLPA ou un PCEA. On peut également ajouter que, y compris en bac technologique, les PCEA interviennent dans le cadre des

enseignements de spécialité, eux aussi appliqués au domaine technique.

Ainsi, la discipline SESG dans les formations et diplômes du ministère de l'agriculture se situe à la fois dans le champ de l'enseignement général (en bac général) et dans celui de l'enseignement technique et professionnel. Le professeur certifié en SESG est amené à intervenir dans l'un et dans l'autre.

Le médiateur estime par conséquent que le motif du refus invoqué par l'administration n'est pas juste et qu'il instaure une inégalité de traitement. Il soutient donc la demande de cet enseignant auprès du bureau de gestion en émettant un avis favorable à la révision de son classement indiciaire.

L'administration y répond positivement sur la base des éléments apportés par l'expertise de l'inspection de l'enseignement agricole et accepte de revoir la situation de l'agent.

Recommandation

Les textes différencient les PCEA et les PLPA mais l'expertise de l'Inspection confirme que la discipline SESG dans les référentiels de formation et de diplôme de l'enseignement agricole relève principalement du domaine technique et professionnel et dans une moindre mesure du domaine des enseignements généraux.

Les enseignants de la discipline SESG, quel que soit leur statut, PCEA ou PLPA sont appelés à intervenir et dans l'un et dans l'autre.

Le médiateur recommande que les PCEA SESG nouvellement recrutés par la voie du concours externe et interne puissent bénéficier le cas échéant de la reconnaissance de leur expérience professionnelle de cadre, antérieure à leur nomination, dans leur reclassement, lors de leur titularisation. Cette reconnaissance constitue un facteur d'attractivité, dans un

contexte de difficultés de recrutement d'enseignants.

 **La validation des services auxiliaires (VSA) : une prise en compte des périodes d'activité qui dépend du type de contrat de droit public de l'agent.**

Le médiateur est saisi par une enseignante professeure certifiée ayant reçu de la part du bureau des pensions une proposition de validation des services auxiliaires réalisés avant sa titularisation intervenue en 2003, en réponse à la demande qu'elle avait déposée, qu'elle a contestée en vain.

La validation des services auxiliaires (VSA) est un dispositif encadré qui permettait aux fonctionnaires civils, titularisés au plus tard le 1^{er} janvier 2013, de pouvoir demander que soient prises en compte pour leur pension de retraite des fonctionnaires, les périodes de travail cotisées effectuées comme agent non titulaire de droit public, s'ils respectaient les conditions d'entrée dans le dispositif. La note de service SG/SRH/SDDPRS/2021-684 du 13 septembre 2021 précise la procédure d'instruction des demandes de validation des services auxiliaires. Ce dispositif a pris fin en 2015 et aucune nouvelle demande ne peut être déposée ni acceptée depuis cette date.

Dans son courrier, le bureau des pensions demande à l'agent de se déterminer sur la proposition notifiée. Elle a pour cela un délai maximal d'une année.

Or elle s'aperçoit qu'une période de deux années et demi n'a pas été prise en compte dans le décompte des années validées qui lui a été proposé. Au cours de cette période elle a pourtant occupé le même poste, enseignante au sein du même EPL. Elle dépose un recours auprès du ministère afin de recevoir une nouvelle proposition.

La réponse du bureau de pension qui confirme la proposition sur la base de l'argumentation suivante ne la satisfait

pas : il lui est précisé que les règles de comptabilisation des trimestres dans le régime spécial des fonctionnaires diffèrent du régime général de l'assurance vieillesse. C'est la raison pour laquelle le nombre de trimestres comptabilisés est inférieur à celui calculé dans le régime général.

Une deuxième raison est avancée : aucun arrêté n'autorisant la validation des services réalisés en CFA, ceux-ci restent soumis au régime général. Ces services correspondent à la période courant à partir du 1^{er} janvier 2001, date à laquelle elle a signé un nouveau contrat avec l'EPL, sans changer d'activité, mais l'affectant sur le CFA.

A la suite de cette réponse, l'agent prend acte de la différence de calcul des trimestres mais demeure sur son questionnement relativement aux années effectuées en CFA. Elle saisit le médiateur afin de le lui soumettre en insistant sur le fait qu'elle a eu des activités identiques, en continu sur la période précédant sa titularisation et que son employeur a toujours été l'établissement public. De plus elle met en avant que durant ces périodes elle dispensait principalement des cours en lycée.

Le médiateur retient cette saisine et, sur la base des arguments apportés par la requérante, à savoir continuité des services d'enseignement au lycée et le fait que l'employeur soit un établissement public, va appuyer sa demande auprès du bureau des pensions. Mais le bureau des pensions confirme sa décision en réitérant l'absence d'arrêté pour les agents en CFA et CFPPA.

Le médiateur reprend alors finement avec la personne les contrats inhérents à cette période et les analyse. Il analyse également la réglementation en vigueur en tentant de comprendre le fondement juridique de l'exclusion du champ de la validation, des services effectués en CFA. La requérante transmet ainsi ses contrats successifs sur la période considérée ainsi que le relevé de carrière IRCANTEC. Elle indique au médiateur la note de service du

17 septembre 2008 SG/SRH/SDDPRS 2008-1211 relative à la possibilité de valider certains services de non titulaire accomplis en CFA et CFPPA en considérant qu'aucun article de ses contrats ne mentionne la fonction de formatrice. Elle estime donc que cette note pourrait s'appliquer à son cas.

Après consultation et échanges avec le bureau des pensions, le médiateur est en mesure d'expliquer à la requérante les raisons qui fondent la position de ce bureau : c'est bien l'absence d'arrêté cosigné entre le ministère des finances et le ministère de l'agriculture qui fonde la décision de refus de sa demande relativement aux trois dernières années effectuées.

A partir de janvier 2001, la requérante a signé un nouveau contrat avec l'EPLEFPA et basculé dans un statut d'agent contractuel sur budget de l'EPLEFPA, affecté sur le CFA, perdant ainsi le statut de maître auxiliaire qui était un contrat d'agent contractuel d'Etat et qui permettait au regard de l'article L5 du code de sécurité sociale la validation des services auxiliaires.

Le nouveau contrat signé à partir de 2001 est un contrat d'agent de droit public dont l'employeur est un établissement public local. Quand bien même les activités sont principalement réalisées en lycée, c'est le contrat qui prévaut.

Or l'article L5 précise que : *« pour les fonctionnaires titularisés au plus tard le 1er janvier 2013, peuvent également être pris en compte pour la constitution du droit à pension les services d'auxiliaire, de temporaire, d'aide ou de contractuel, y compris les périodes de congé régulier pour longue maladie, accomplis dans les administrations centrales de l'Etat, les services extérieurs en dépendant et les établissements publics de l'Etat ne présentant pas un caractère industriel et commercial, si la validation des services de cette nature a été autorisée pour cette administration par un arrêté conjoint du*

ministre intéressé et du ministre des finances et si elle est demandée dans les deux années qui suivent la date de la titularisation ou d'entrée en service pour les militaires sous contrat ».

L'agent se trouve donc dans le champ d'application de cet alinéa de l'article L5, concernant les personnels d'établissements publics. L'existence d'un arrêté est donc obligatoire. La note de service parue le 17 septembre 2008 n° SG SRH SDDPRS 2008-1211 confirme l'absence pour les services d'enseignement assurés au sein des CFA et CFPPA ou tout autre centre constitutif d'un arrêté autorisant leur validation au titre des dispositions de l'article L5 du code des pensions civiles et militaires de retraite. Ces services ne peuvent être validés en tant que services auxiliaires. Si l'agent a opposé le fait que le terme de formatrice n'apparaissait pas sur le contrat, les activités mentionnées relèvent bien d'activités d'enseignement.

Sur la base de cette analyse et de ces explications détaillées, l'agent a pris acte de la proposition. Le médiateur a amené l'administration à expliciter sa décision, la clarifier aux yeux de l'agent. Cette étape était importante car elle permettait à l'agent d'être sûr que la proposition de l'administration était juste. L'agent pouvait, à partir de là, poursuivre sa réflexion en vue de son choix entre les deux options : accepter la proposition de validation des années antérieures à sa titularisation du bureau des pensions et basculer pour ces services dans le régime de retraite des fonctionnaires ou les maintenir dans le régime général.

Recommandation

Cet exemple illustre le besoin d'explications détaillées des agents sur des questions sensibles comme celle des droits à la retraite, qui ont une incidence financière, en particulier dans le cas de parcours professionnels composites. Dans une nouvelle période de réforme de ces droits, le médiateur recommande que

l'administration soit en capacité de répondre à ces inquiétudes.

 **Les saisines relatives aux modalités de fin de contrat des personnels contractuels d'enseignement et d'éducation sur moyens permanents de l'enseignement technique agricole public (ACEN) ou des personnels enseignants et de documentation sous contrat de droit public exerçant dans des établissements privés sous contrat**

La médiation a été saisie à plusieurs reprises par des ACEN ou des personnels sous contrat de droit public exerçant en établissement privé sous contrat qui, en fin de contrat, n'obtenaient pas les documents permettant de faire valoir leurs droits notamment à l'allocation chômage. Les démarches entreprises auprès de la DRAAF ou auprès du ministère s'étant avérées infructueuses, ils se sont tournés vers le médiateur.

L'attestation dite « Pôle Emploi »

La gestion de fin de contrat, dans le cas d'un non renouvellement du contrat fait l'objet d'une fiche spécifique de la note de service SG/SRH/SDDPRS/2016-587 du 19 juillet 2016 relative au régime juridique applicable aux agents contractuels du ministère chargé de l'agriculture. La note de service définissant les modalités d'organisation pour chaque rentrée scolaire de la campagne annuelle d'affectation des personnels contractuels d'enseignement et d'éducation sur moyens permanents de l'enseignement technique agricole public (ACEN) y fait également référence et rappelle notamment les modalités pour l'ouverture des droits pour les agents contractuels en rupture de contrat au titre des allocations de retour à l'emploi.

Ainsi, les agents contractuels rémunérés par le ministère de l'agriculture, peuvent prétendre, sous certaines conditions, au bénéfice des allocations de retour à

l'emploi si, au terme de leur contrat, ils sont à la recherche d'un emploi.

Ayant été rémunérés par un employeur public pendant la période servant de référence au calcul de leurs droits, ils peuvent être bénéficiaires de l'allocation chômage au même titre que les salariés du secteur privé, en application de l'article L 5424-1 du code du travail.

Depuis octobre 2012, le ministère de l'agriculture a conventionné avec Pôle Emploi afin que celui-ci procède directement à la gestion des allocations de retour à l'emploi (ARE) ainsi qu'à l'indemnisation. Dans ces conditions, le versement des allocations est effectué par le Pôle emploi territorialement compétent dans les conditions prévues à la convention de gestion signée avec le ministère.

De même, les personnels contractuels de droit public des établissements privés sous contrat régis par le décret n°89-406 du 20 juin 1989 relatif aux contrats liant l'Etat et les personnels enseignants et de documentation des établissements mentionnés à l'article L813-8 du code rural et licenciés en application des articles 50 et 50-1 de ce décret ont droit à une indemnité spécifiée dans l'article 50-2 de ce même décret.

Afin d'être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi, le service gestionnaire, le BPCO pour les agents des établissements publics, le BE2FR pour les agents des établissements privés, établit pour l'agent concerné l'attestation destinée à Pôle emploi précisant le motif de rupture du contrat de travail ainsi que les périodes d'affiliation et les rémunérations associées. Cette attestation est transmise directement à Pôle Emploi et à l'agent, à sa demande, le cas échéant.

La note de service invite l'agent à procéder à la préinscription sur le site de Pôle Emploi par voie informatique dès le lendemain de la rupture de son contrat de travail. En effet, les droits à indemnisation débutent à cette date d'enregistrement.

A défaut, il devra procéder à son inscription auprès de l'agence la plus proche de son domicile avant son entretien avec un conseiller Pôle emploi.

L'étude de son dossier par Pôle emploi permettra de déterminer ses droits et d'en assurer l'indemnisation.

Dans les saisines traitées, l'attestation n'avait pas été établie à l'issue du contrat et n'avait pas été remise à Pôle Emploi par le ministère. L'agent en avait alors fait la demande auprès de la DRAAF, qui elle-même était remontée auprès du bureau concerné. Ne la recevant pas dans un délai raisonnable, il en avait saisi la médiation.

Cette attestation revêt une importance particulière pour l'agent. C'est un droit du salarié et une pièce justificative qui permet de bénéficier d'une ressource financière dans l'attente d'un nouvel emploi. Le médiateur est intervenu auprès des bureaux concernés, à savoir le BPCO et le BE2FR afin d'appuyer la demande de ces agents.

Le certificat de travail

Outre l'attestation « Pôle Emploi », les requérants étaient aussi en attente du certificat de travail, que l'administration doit délivrer à la fin du contrat. Ce certificat contient exclusivement les mentions suivantes :

- Date du recrutement et date de fin de contrat
- Fonctions occupées, catégorie hiérarchique dont elles relèvent et durée pendant laquelle elles ont été exercées
- S'il y a lieu, périodes de congés qui ne constituent pas des périodes de travail effectif.

L'indemnité de fin de contrat

Le médiateur est saisi par un requérant qui réclame l'indemnité de fin de contrat ou prime de précarité dans la fonction publique prévue par l'article L554-3 du code de la

Fonction Publique et le décret n°2020-1296 du 23 octobre 2020.

Pour que cette indemnité de fin de contrat soit accordée, les deux conditions suivantes doivent être respectées :

- La durée du contrat, renouvellement compris, doit être inférieure ou égale à 1 an
- Le montant de rémunération brute globale au-delà duquel cette indemnité n'est pas attribuée est fixé à deux fois le montant brut du salaire minimum interprofessionnel de croissance appliqué sur le territoire d'affectation et déterminé dans les conditions prévues à l'article L 3231-7 du code du travail.

En outre, cette indemnité n'est due que lorsque le contrat est exécuté jusqu'à son terme. Elle n'est pas due si l'agent refuse la conclusion d'un contrat de travail à durée indéterminée pour occuper le même emploi ou un emploi similaire auprès du même employeur, assorti d'une rémunération au moins équivalente.

Le montant de l'indemnité de fin de contrat est fixé à 10 % de la rémunération brute globale perçue par l'agent au titre de son contrat et, le cas échéant, de ses renouvellements.

L'indemnité est versée au plus tard un mois après le terme du contrat.

Le médiateur a sollicité l'expertise du BPCO à ce sujet et obtenu de sa part une décision favorable au bénéfice de cet agent.

Recommandation

D'une manière générale, ces saisines ne sont pas des dossiers complexes et ne nécessitent pas un diagnostic élaboré. Elles donnent lieu à une issue favorable de la part de l'administration. Le litige se situe dans le délai de délivrance des documents ou d'attribution de l'indemnité de fin de contrat compte tenu du temps d'instruction et de circulation du dossier entre les divers échelons, locaux, régionaux et nationaux, enfin du paiement. Le médiateur appelle l'attention des services des ressources humaines sur ce délai qui pénalise l'agent ayant perdu son emploi et souvent en situation de précarité financière.

Perspectives

Le rapport 2021 concluait sur les propos suivants :

« Le contexte sanitaire inédit de 2021 a permis de conforter la médiation dans ses missions prioritaires, pour garantir aux usagers et aux agents qui y ont recours, l'engagement à répondre avec diligence à toutes leurs demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité ».

« Un des enjeux de l'année 2022 sera de poursuivre ce travail, d'aider à trouver une issue satisfaisante aux différends rencontrés au sein de notre système éducatif et de s'assurer de la bonne appropriation du dispositif de médiation par les personnels et les usagers. »

Pendant l'année 2022, la médiation de l'enseignement agricole s'est inscrite pleinement dans la continuité de ces conclusions et a répondu aux enjeux, bien au-delà des prévisions.

La médiation a trouvé sa place au sein de l'enseignement agricole et constitue un dispositif au service des usagers et personnels des communautés éducatives des établissements qui prend en compte leurs demandes singulières. Il s'attache à clarifier les décisions prises et participe par là-même également à donner du sens à l'action de l'institution.

Afin de continuer à améliorer et conforter ce service, outre des actions de communication auprès des acteurs de l'enseignement agricole, deux enjeux se dessinent pour la médiation en 2023 et 2024 :

- Face à la progression de l'activité de réclamation, engager des travaux sur la gestion des saisines depuis leur enregistrement jusqu'à leur clôture, de manière à améliorer la qualité du traitement et produire une analyse statistique plus fine des sujets traités par la médiation.
- Conduire un travail sur le devenir des recommandations formulées par le médiateur les années précédentes avec des services concernés.

ANNEXES

ANNEXE 1 LES TEXTES INSTITUANT LA MEDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

JORF n°0095 du 23 avril 2015

Texte n°41

Décret n° 2015-457 du 21 avril 2015 relatif au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

NOR: AGRE1428892D

ELI: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/4/21/AGRE1428892D/jo/texte>

Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2015/4/21/2015-457/jo/texte>

Publics concernés : usagers du service public d'enseignement agricole technique et supérieur; agents des établissements d'enseignement agricole technique et supérieur.

Objet : médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret fixe les attributions et modalités de nomination du médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur ainsi que les conditions d'examen des réclamations qui lui sont adressées.

Références : le décret est pris pour l'application de l'article L. 810-2 du code rural et de la pêche maritime dans sa rédaction résultant de l'article 60 de la loi n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt. Le code rural et de la pêche maritime peut être consulté, dans sa rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt, porte-parole du Gouvernement,

Vu le code rural et de la pêche maritime, notamment son article L. 810-2 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche agricole, agroalimentaire et vétérinaire en date du 3 décembre 2014 ;

Vu l'avis du Comité technique national de l'enseignement agricole public du 27 janvier 2015;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement agricole en date du 10 février 2015,

Décète :

Article 1

Après l'article R. 810-1 du code rural et de la pêche maritime, sont insérés quatre articles D.

810-2 à D. 810-5 ainsi rédigés :

« Art. D. 810-2.-Le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'agriculture.

« Il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et les agents des établissements d'enseignement agricole technique et supérieur.

« Pour l'examen des réclamations qui lui sont adressées, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère chargé de l'agriculture.

« Il est le correspondant du Défenseur des droits pour les questions mentionnées au deuxième alinéa.

« Chaque année, il remet au ministre chargé de l'agriculture un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole.

« Art. D. 810-3.-Seules les réclamations des usagers ou des agents ayant été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés sont examinées par le médiateur.

« L'auteur de la réclamation joint toutes les pièces utiles, et notamment la copie de la décision ou du courrier qu'il conteste ou, à défaut, un descriptif des faits à l'origine de sa réclamation ainsi que la réponse aux démarches effectuées auprès des services et établissements concernés, ou la preuve de leur accomplissement.

« Le médiateur dispose d'un délai de trois mois pour formuler ses observations à compter de la réception de la réclamation. »

« Art. D. 810-4.-Lorsque la réclamation lui paraît fondée, le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur adresse ses recommandations ou propositions au service ou à l'établissement concerné.

« Ceux-ci l'informent des suites qui leur sont données.

« Lorsque les réclamations ne relèvent pas de sa compétence ou ne lui paraissent pas fondées, le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur en informe le demandeur.

« Art. D. 810-5.-Le ministre chargé de l'agriculture peut confier au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur toute mission de médiation, le cas échéant à titre préventif.

« Celui-ci lui rend compte de sa mission et lui propose des solutions. »

Article 2

Le ministre de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt, porte-parole du Gouvernement, est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 21 avril 2015.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt, porte-parole du Gouvernement,
Stéphane Le Foll

-Code rural et de la pêche maritime - Article L810-2

Chemin :

<https://beta.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000029595470/2014-10-15>

Code rural et de la pêche maritime

Partie législative

Livre VIII : Enseignement, formation professionnelle et développement agricoles, recherche agronomique

Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles

Article L810-2 (modifié par LOI n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 - art. 60)

Un médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur reçoit les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et ses agents. Il peut également se voir confier par le ministre chargé de l'agriculture une mission de médiation à titre préventif ou lors de situations conflictuelles.

-Code rural et de la pêche maritime, Articles D810-2 à D810-5 relatifs au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

Chemin :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006071367>

Code rural et de la pêche maritime

- **Partie réglementaire**
 - **Livre VIII : Enseignement, formation professionnelle et développement agricoles, recherche agronomique**
 - **Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles**

◆ Article D810-2 (modifié par décret n°2015-457 du 21 avril 2015 - art. 1)

Le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'agriculture. Il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et les agents des établissements d'enseignement agricole technique et supérieur. Pour l'examen des réclamations qui lui sont adressées, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère chargé de l'agriculture. Il est le correspondant du Défenseur des droits pour les questions mentionnées au deuxième alinéa. Chaque année, il remet au ministre chargé de l'agriculture un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole.

◆ Article D810-3 (créé par décret n°2015-457 du 21 avril 2015 - art. 1)

Seules les réclamations des usagers ou des agents ayant été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés sont examinées par le médiateur. L'auteur de la réclamation joint toutes les pièces utiles, et notamment la copie de la décision ou du courrier qu'il conteste ou, à défaut, un descriptif des faits à l'origine de sa réclamation ainsi que la réponse aux démarches effectuées auprès des services et établissements concernés, ou la preuve de leur accomplissement. Le médiateur dispose d'un délai de trois mois pour formuler ses observations à compter de la réception de la réclamation.

◆ Article D810-4 (créé par décret n°2015-457 du 21 avril 2015 - art. 1)

Lorsque la réclamation lui paraît fondée, le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur adresse ses recommandations ou propositions au service ou à l'établissement concerné. Ceux-ci l'informent des suites qui leur sont données. Lorsque les réclamations ne relèvent pas de sa compétence ou ne lui paraissent pas fondées, le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur en informe le demandeur.

◆ Article D810-5 (créé par décret n°2015-457 du 21 avril 2015 - art. 1)

Le ministre chargé de l'agriculture peut confier au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur toute mission de médiation, le cas échéant à titre préventif. Celui-ci lui rend compte de sa mission et lui propose des solutions.

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public**Préambule**

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir **avec les parties** à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

I. Valeurs du médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

II. Principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- Sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public.
- Les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- Sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

ANNEXE 3 : LISTE DES SIGLES

ACEN	Agent contractuel d'enseignement national
AESH	Accompagnant d'élève en situation de handicap
ARE	Allocation de retour à l'emploi
BDET	Bureau des diplômés de l'enseignement technique
BE2FR	Bureau de gestion des personnels enseignant et des personnels de la filière formation-recherche
BEX	Bureau des examens
BPCO	Bureau de gestion des personnels contractuels
BTSA	Brevet de technicien supérieur agricole
CFA	Centre de formation d'apprentis
CCF	Contrôle en cours de formation
CFPPA	Centre de formation professionnelle et de promotion agricoles
CLD	Congé de longue durée
CLM	Congé longue maladie
CS	Certificat de spécialisation
DATR	Développement et animation des territoires ruraux
DGER	Direction générale de l'enseignement et de la recherche
DRAAF	Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt
DRAIO	Direction Régionale Académique à l'Information et à l'Orientation
DSDEN	Direction des services départementaux de l'éducation nationale
MASA	Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MIREX	Mission interrégionale des examens
PCEA	Professeur certifié de l'enseignement agricole
PLPA	Professeur de lycée professionnel agricole
RNCP	Registre national des certifications professionnelles
SRFD	Service régional de la formation et du développement
SRH	Service des ressources humaines
STAV	Sciences et technologies de l'agronomie et du vivant
STMG	Sciences et technologies du management et de la gestion
UC	Unité capitalisable