



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction générale  
de l'enseignement  
et de la recherche**



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

**Rapport d'activité 2023**

# Médiation de l'enseignement agricole technique et supérieur

## L'année 2023 en bref

L'année 2023 est une année de renouvellement de la médiation de l'enseignement agricole avec l'arrivée d'une nouvelle médiatrice, Marie Pierre Muller, et la nomination de Joëlle Guyot comme médiatrice déléguée.

La médiation de l'enseignement agricole technique et supérieur intervient dans trois domaines :

- les litiges entre les parents d'élèves, étudiants, apprentis, stagiaires, avec les établissements et l'administration,
- les litiges entre les personnels des établissements et l'administration,
- les conflits internes en établissements.

L'activité de la médiation en 2023 est marquée par une augmentation du nombre de saisines individuelles venant des usagers que sont les parents et les apprenants (+ 19%) et une légère diminution des saisines par les personnels des établissements (-3%) par rapport à 2022.

Les questions relatives aux examens et concours restent au premier rang des motifs de requêtes des usagers. Les questions relatives au harcèlement, à la prise en charge des handicaps et aux procédures disciplinaires sont également nombreuses. Les personnels, eux, font appel à la médiation principalement pour des questions de nature financière restées sans réponse de la part des services gestionnaires.

Au regard des questions qui lui sont soumises, la médiatrice formule des recommandations portant notamment sur l'accompagnement des familles d'élèves en situation de handicap, sur le respect du contradictoire dans les procédures disciplinaires, ainsi que sur l'information et les délais de réponses aux agents en matière de ressources humaines.

Une démarche de suivi des recommandations est engagée pour la première fois avec les services concernés et sera poursuivie en 2024.

Si 97% des requêtes des usagers et 82% de celles des personnels sont traitées en moins de 3 mois, celles des personnels, incluant le délai de réponse des services concernés sollicités par la médiatrice, nécessitent en moyenne 60 jours de délai, tandis que celles des usagers sont traitées en 18 jours en moyenne.

Les demandes d'intervention de la médiation dans des établissements en 2023 sont quant à elles en augmentation par rapport à 2022 avec 7 demandes.

Dans l'objectif d'une transparence accrue de son activité, la médiatrice a initié en outre une enquête de satisfaction auprès des personnes qui l'ont saisie en 2023. Cette enquête, diffusée à 243 personnes, a reçu un accueil favorable avec un taux de réponse global de 44%. En moyenne, les personnes s'étant prononcées sur leur satisfaction se sont déclarées à 66 % satisfaites à très satisfaites de la médiation.

Crédit photo de couverture : Marie Pierre Muller

# Sommaire

Avant propos .....	4
<b>1 La médiation de l'enseignement agricole : quelques repères.....</b>	<b>7</b>
✎ Quelques dates clés en matière de médiation .....	7
✎ Valeurs déontologiques et principes de la médiation de l'enseignement agricole .....	8
✎ Les interlocuteurs de la médiatrice.....	10
✎ Le parcours des saisines individuelles.....	11
✎ Sortir d'un conflit dans un établissement d'enseignement : déployer une médiation interpersonnelle ou collective.....	14
✎ Quelques chiffres clés.....	15
<b>2 La médiation au service des usagers de l'enseignement agricole en 2023 .....</b>	<b>17</b>
✎ Chiffres clés 2023 .....	18
✎ Enquête de satisfaction auprès des usagers .....	20
✎ Illustrations d'interventions en 2023 .....	22
✎ Synthèse des recommandations pour 2023 .....	32
✎ Suivi des recommandations de la médiation.....	33
<b>3 La médiation au service des personnels de l'enseignement agricole en 2023 .....</b>	<b>39</b>
✎ Chiffres clés 2023 .....	40
✎ Enquête de satisfaction auprès des personnels requérants .....	43
✎ Illustrations d'interventions en 2023 .....	45
✎ Synthèse des recommandations pour 2023 .....	55
✎ Suivi des recommandations de la médiation.....	57
<b>4 Annexes .....</b>	<b>63</b>

# Avant propos

## Le chemin parcouru depuis l'année 2000

Dès l'année 2000, le ministère en charge de l'agriculture se dotait d'une médiation de l'enseignement agricole technique et supérieur à la direction générale de l'enseignement et de la recherche. D'année en année, elle s'est consolidée et étoffée. Elle est aujourd'hui assurée par une médiatrice et une médiatrice déléguée, qui s'attachent tant à la continuité de l'action qu'à son adaptation aux nouvelles attentes de leurs interlocuteurs, en médiation externe pour les parents d'élèves, étudiants et stagiaires comme en médiation interne pour les personnels de l'enseignement agricole. Ce travail n'est possible qu'en coopération avec les services, bureaux et établissements concernés : qu'ils en soient ici vivement remerciés.

Aujourd'hui, une place grandissante est donnée à ce mode de règlement amiable des conflits dans de nombreux domaines : le domaine judiciaire, civil, ou encore celui de la consommation. Le code des relations entre le public et l'administration entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 prévoit également la possibilité d'une médiation en vue du règlement amiable d'un différend avec l'administration. La médiation de l'enseignement agricole participe pleinement à ce mouvement et trouve ainsi progressivement sa place auprès de ses différents publics : entre 2017 et 2023, le nombre de saisines individuelles a été multiplié par trois. Pour autant, le nombre limité de saisines au regard du nombre d'élèves, étudiants, apprentis et personnels n'en fait à ce jour qu'un « marqueur » parmi d'autres. Il appartient aux services et aux établissements de s'approprier les signaux recueillis par la médiation pour en traduire la représentativité relative des différends et conflits qu'ils traitent en direct puis déterminer s'il faut en tirer des enseignements systémiques ou ne les prendre en compte qu'en tant que cas isolés ou atypiques, au-delà des recommandations de la médiatrice.

Depuis 2000, la continuité de l'action de la médiation de l'enseignement agricole est une exigence forte pour ce qui concerne son accessibilité par tous les requérants (au téléphone, par messagerie électronique<sup>1</sup>, par courrier postal), les délais de réponse, la diligence apportée à l'analyse des réclamations, la qualité des réponses apportées et la qualité des relations tant avec les usagers et personnels qui font appel à elle qu'avec les services et établissements concernés par les saisines. Elle porte aussi sur la production de recommandations qui doivent être utiles et réalistes et participer ainsi à l'amélioration continue du service public de l'enseignement agricole technique et supérieur, dans toutes ses dimensions.

## La continuité d'action

---

<sup>1</sup> courriel

## Une démarche de professionnalisation et d'amélioration continue

La médiation de l'enseignement agricole s'est également attachée, au fil du temps, à se professionnaliser. Ainsi, l'exigence de formation et d'analyse de pratique entre médiateurs, avec une supervision externe, s'est imposée. L'adhésion au club des médiateurs de services au public<sup>2</sup> en 2018 a permis de s'inscrire concrètement dans la démarche commune aux services publics, offrant des échanges de pratiques, une veille et une représentation dans les débats nationaux sur le sujet de la médiation. De nouveaux chantiers sont ouverts par la médiation de l'enseignement agricole à partir de 2023 : la réévaluation de la conformité du traitement des données individuelles communiquées par les requérants au Règlement général sur la protection des données (RGPD)<sup>3</sup>, le suivi des recommandations émises avec les services concernés et le recueil de l'avis des interlocuteurs par une enquête de satisfaction. La volonté d'une transparence accrue de l'activité se traduit en outre par l'ajout au présent rapport d'activité de l'agenda des médiatrices. Ce sont autant d'actions qui visent à améliorer constamment le service rendu.

Ainsi, la médiation de l'enseignement agricole contribue pleinement aux engagements du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire dans le programme Services publics + :



1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur\*
2. Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
4. Votre demande est traitée dans les délais annoncés
5. Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
7. Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
8. Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

*\*dans les conditions prévues par la loi*

La médiation de l'enseignement agricole peut par ailleurs intervenir dans le règlement de conflits entre personnels dans un établissement. En amont de toute démarche, les médiatrices sont à la disposition des équipes de direction pour étudier avec elles l'opportunité d'y faire appel.

## Un mode de règlement amiable des conflits en établissement

**Marie Pierre Muller,**  
**Médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur**

<sup>2</sup> Club des médiateurs de services au public : <https://clubdesmediateurs.fr/>

<sup>3</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE

# L'agenda 2023

## Marie Pierre Muller, médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur

**1er septembre** – prise de fonction de Marie Pierre Muller, nomination le 1<sup>er</sup> novembre 2023 par arrêté du ministre de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire - JORF<sup>4</sup> du 27 octobre 2023

**4 octobre** - présentation de la médiation aux directeurs d'établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles (EPLEFPA)

**16 - 17 octobre, 22 novembre, 7 -8 décembre** - sensibilisation à la posture d'accompagnement – Pôle d'accompagnement de management et des structures

**24 – 26 octobre** - formation d'approfondissement à la médiation – IGPDE<sup>5</sup>

**23 - 24 novembre, 14-15 décembre** - préparation du diplôme universitaire de médiateur (IGPDE – IFOMENE<sup>6</sup>) – poursuite en 2024

**30 novembre** - formation aux fondamentaux de la laïcité, Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique

**19 décembre** - formation sur la mise en conformité des processus avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD), ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire



## Joëlle Guyot, médiatrice déléguée

**4 octobre** - présentation de la médiation aux directeurs d'établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles (EPLEFPA)

**7 novembre** – nomination comme médiatrice déléguée par arrêté du ministre de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire - JORF<sup>4</sup> du 9 novembre 2023

**16 novembre** – réunion des médiateurs délégués de services au public

**8 décembre** – conférence de sensibilisation à la Laïcité, ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire

---

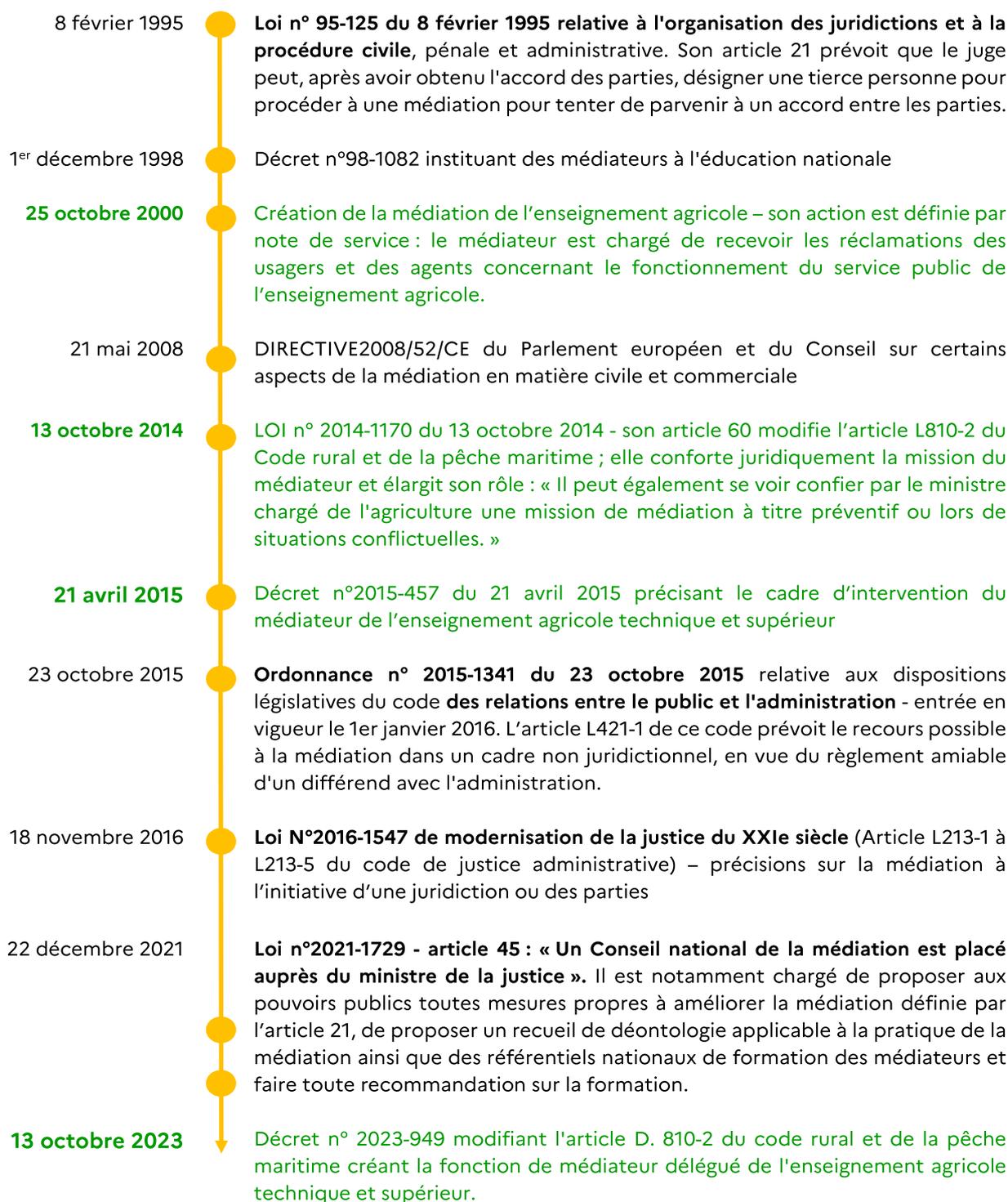
<sup>4</sup> Journal officiel de la République française

<sup>5</sup> Institut de la Gestion publique et de Développement Economique

<sup>6</sup> Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation

# 1 La médiation de l'enseignement agricole : quelques repères

## ↪ Quelques dates clés en matière de médiation

- 
- A vertical timeline with a yellow line and circular markers. The dates are listed on the left, and the corresponding legal acts are on the right. Some dates are highlighted in green.
- 8 février 1995 ● **Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile**, pénale et administrative. Son article 21 prévoit que le juge peut, après avoir obtenu l'accord des parties, désigner une tierce personne pour procéder à une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre les parties.
  - 1<sup>er</sup> décembre 1998 ● Décret n°98-1082 instituant des médiateurs à l'éducation nationale
  - 25 octobre 2000 ● Création de la médiation de l'enseignement agricole – son action est définie par note de service : le médiateur est chargé de recevoir les réclamations des usagers et des agents concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole.
  - 21 mai 2008 ● DIRECTIVE 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale
  - 13 octobre 2014 ● LOI n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 - son article 60 modifie l'article L810-2 du Code rural et de la pêche maritime ; elle conforte juridiquement la mission du médiateur et élargit son rôle : « 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. »
  - 21 avril 2015 ● Décret n°2015-457 du 21 avril 2015 précisant le cadre d'intervention du médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
  - 23 octobre 2015 ● **Ordonnance n° 2015-1341 du 23 octobre 2015** relative aux dispositions législatives du code des relations entre le public et l'administration - entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. L'article L421-1 de ce code prévoit le recours possible à la médiation dans un cadre non juridictionnel, en vue du règlement amiable d'un différend avec l'administration.
  - 18 novembre 2016 ● **Loi N°2016-1547 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle** (Article L213-1 à L213-5 du code de justice administrative) – précisions sur la médiation à l'initiative d'une juridiction ou des parties
  - 22 décembre 2021 ● **Loi n°2021-1729 - article 45** : « Un Conseil national de la médiation est placé auprès du ministre de la justice ». Il est notamment chargé de proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à améliorer la médiation définie par l'article 21, de proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation ainsi que des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation.
  - 13 octobre 2023 ● Décret n° 2023-949 modifiant l'article D. 810-2 du code rural et de la pêche maritime créant la fonction de médiateur délégué de l'enseignement agricole technique et supérieur.

## ↳ Valeurs déontologiques et principes de la médiation de l'enseignement agricole

La médiation de l'enseignement agricole est définie dans le code rural et de la pêche maritime : elle constitue un mode de règlement amiable des conflits ou des litiges, en dehors de toute procédure judiciaire, avec l'aide d'un tiers facilitateur, la médiatrice / le médiateur, qui n'a aucun pouvoir de décision.

La médiation intervient dans le respect du droit et de l'ordre public. Elle agit également en équité, c'est-à-dire en prenant en compte chaque situation individuelle qui lui est soumise, pour laquelle la règle de droit peut avoir des conséquences démesurées voire créer des situations ou une perception d'injustice. Dans ce cas, la médiation peut chercher à atténuer la rigueur de la règle de droit. Elle peut alors permettre de rétablir, dans ses recommandations, une forme d'équilibre entre les parties – une personne (usager ou personnel de l'enseignement agricole) et institution (établissement ou administration).

Comme toute forme de médiation, la médiation de l'enseignement agricole respecte les trois valeurs déontologiques fondamentales suivantes, définies dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public (cf. annexe 2) :

- **L'indépendance** La médiatrice n'est pas soumise à des influences externes ou internes. Rattachée directement au directeur général de l'enseignement et de la recherche, elle est indépendante des différents services de la DGER<sup>7</sup> et des ressources humaines du secrétariat général du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA).
- **L'impartialité** La médiatrice ne prend pas part au différend, qui reste l'affaire des parties. Elle respecte leur point de vue respectif.
- **La neutralité** La médiatrice n'a pas d'avis personnel lorsqu'elle est sollicitée dans le cadre d'un conflit entre agents. Pour ce qui est des saisines individuelles, elle recueille l'avis des parties, les analyse puis formule des recommandations.

---

<sup>7</sup> Direction générale de l'enseignement et de la recherche

L'action de la médiatrice respecte en outre les principes fondamentaux suivants :

### ● L'équité

Les recommandations de la médiatrice sont élaborées en droit et en équité, c'est-à-dire en tenant compte du contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

### ● La transparence

La médiatrice garantit la transparence de son activité et, notamment, elle 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, que dans son domaine d'intervention, la saisine ne suspend pas les délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

La médiatrice rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

### ● La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Les parties et le médiateur peuvent convenir des éléments diffusés hors de la médiation, par exemple les documents à porter à connaissance des services pour le traitement des saisines individuelles.

La médiatrice s'assure, avant le début d'une médiation dans un établissement, que les parties ont accepté les obligations de confidentialité qui leur incombent.

### ● L'efficacité

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

### ● La gratuité

Le recours à la médiation de l'enseignement agricole est gratuit pour les demandeurs.

## ↪ Les interlocuteurs de la médiatrice

### Les services auxquels la médiatrice fait appel pour traiter les réclamations

- la direction générale de l'enseignement et de la recherche, ses services et l'inspection de l'enseignement agricole
- le secrétariat général du ministère de l'agriculture, en particulier le service des ressources humaines, le service des affaires juridiques, le réseau d'appui aux personnes et aux structures
- les directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt, autorités académiques, en particulier les services régionaux de la formation et du développement

### Les interlocuteurs dans l'enseignement agricole

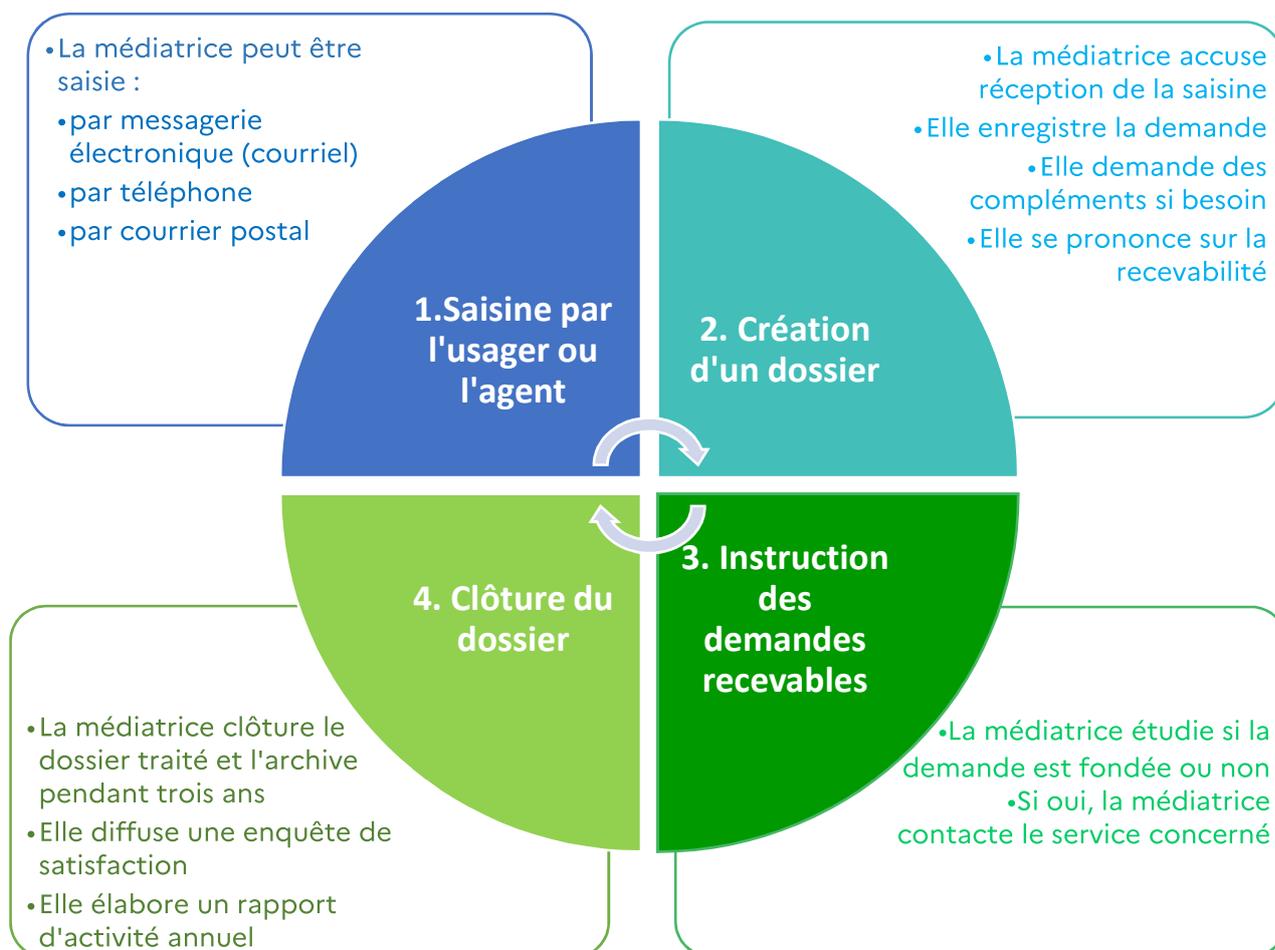
- les directeurs d'établissements d'enseignement agricole publics et privés, techniques et supérieurs
- les fédérations d'établissements privés
- ...

### Les interlocuteurs externes

- le défenseur des droits
- les médiateurs de services au public, notamment la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et le réseau des médiateurs académiques de l'éducation nationale, les médiateurs des caisses de retraite,
- les directions des finances publiques
- ...

## ↳ Le parcours des saisines individuelles

La médiatrice de l'enseignement agricole examine et cherche des solutions aux litiges 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.



### **A noter :**

Le recours à la médiation de l'enseignement agricole est gratuit.

La saisine de la médiatrice de l'enseignement agricole n'interrompt pas les délais pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.

## Les étapes de ce parcours :

### 1. Saisine par l'utilisateur ou l'agent

### 2. Création d'un dossier

La médiation peut être contactée par messagerie électronique, courrier postal ou téléphone :

• [mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr](mailto:mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr)

• Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

MASA / DGER  
78 rue de Varenne  
75349 Paris 07 SP

• téléphone :

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

La médiatrice de l'enseignement agricole est en outre le correspondant du Défenseur des Droits.

Quand une saisine n'est pas dans son périmètre de compétence, la médiatrice oriente le requérant vers le service compétent, chaque fois que possible. Elle est fréquemment en lien avec la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur quand les familles ne se sont pas adressées au ministère compétent.

La médiatrice accuse réception de la demande, l'enregistre et en étudie la recevabilité ; elle demande des compléments d'information au requérant si besoin. Elle n'intervient pas dans les cas suivants :

- 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 l'intéressé lui-même ou ne peut le représenter (pas de saisine au profit d'un tiers). *Par exemple, un syndicat ne peut pas saisir la médiation à la place d'un agent.*

Au-delà de deux mois sans réponse du requérant aux questions de la médiatrice pour étudier la recevabilité d'une saisine, celle-ci est classée comme irrecevable. Le requérant peut néanmoins recontacter la médiatrice ultérieurement.

### 3. Instruction des demandes recevables

### 4. Clôture du dossier

Lorsque la demande est recevable, la médiatrice étudie si elle est fondée ou non. Si ce n'est pas le cas, elle en informe rapidement le requérant en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision.

*Par exemple, la décision d'un jury d'examen ne peut pas être remise en cause, le jury étant souverain.*

Si la demande est fondée, la médiatrice contacte le service ou l'établissement concerné pour tenter de trouver une issue possible ou d'obtenir une réponse ou les explications attendues.

La médiatrice clôture le dossier traité et l'archive pendant trois ans (soit deux années après l'année de saisine). A l'issue de ce délai, les dossiers individuels sont détruits et les données qui permettent de produire les statistiques du rapport annuel sont anonymisées pour archivage.

L'ensemble des dossiers traités fait l'objet d'une analyse statistique sur laquelle repose son rapport annuel d'activité. La médiatrice élabore en outre des recommandations au regard de situations présentées de façon anonyme.

Une fois par an, la médiatrice propose aux requérants de répondre à une enquête de satisfaction.

### Le principe de confidentialité des interventions de la médiatrice

Lorsqu'elle est saisie d'une question par un requérant, la médiatrice prend contact avec le service ou l'établissement avec lequel il y a un différend. Au cours de cette démarche, si le requérant lui transmet des documents dont la portée à connaissance du service ou de l'établissement lui semble nécessaire, la médiatrice demande l'autorisation au requérant pour le faire.

## ↳ Sortir d'un conflit dans un établissement d'enseignement : déployer une médiation interpersonnelle ou collective

### Pour qui ?

Pour tous les personnels dans les établissements, quel que soit leur centre ou service d'affectation

### Dans quel cas ?

Quand des **incompréhensions et des non-dits** se sont accumulés, quand la communication est sous **tension**, quand un **conflit** est installé, rendant difficile le travail en équipe

Pour **préserver le lien au sein d'une communauté de travail** qui doit coopérer au service des élèves, apprentis, stagiaires et étudiants

Pour **imaginer une issue** à laquelle les parties n'avaient pas pensée quand d'autres choses ont déjà été tentées en vain

### La médiation n'est pas...

**Les médiatrices ne sont ni des auditrices ou des inspectrices, ni des arbitres, ni des intervenantes de la dernière chance.**

Les médiatrices ne donnent pas leur avis sur la situation, ne donnent pas raison ou tort à l'une ou l'autre des parties, ne proposent pas de solutions ni ne rédigent de rapport. Différents accompagnements, distincts de la médiation, peuvent être envisagés dans des situations de tension.

### Les +

#### Perdre du temps pour en gagner

La médiation se déroule en 3 temps :

- une information aux personnes concernées,
- des entretiens individuels préparatoires de chaque partie,
- une ou plusieurs réunions de médiation entre les parties.



#### Un dispositif souple

Les médiatrices s'adaptent aux contraintes de service des personnels concernés. Elles se déplacent dans les établissements ou proposent des réunions dans un lieu neutre extérieur à l'établissement.



#### Un engagement libre, que chacun peut interrompre à tout moment

Les personnes sont libres d'accepter ou de refuser une médiation et peuvent l'interrompre sans avoir à donner leurs motivations.



#### Une officialisation possible de l'accord élaboré en médiation

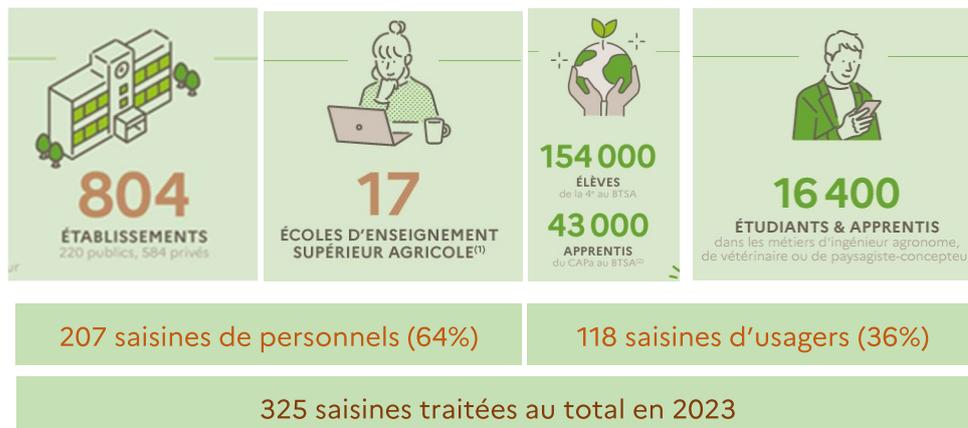
Les parties concernées par une médiation décident ensemble ce qu'elles communiquent à leur hiérarchie ou à leurs collègues.

### Pourquoi une médiation interne ?

Les médiatrices de l'enseignement agricoles sont des agents du ministère de l'agriculture : elles n'ont pas de contrat avec l'établissement qui fait appel à elles. Elles sont formées à la médiation, disposent d'une supervision externe et sont soumises aux principes de déontologie présentés précédemment. Elles n'ont pas d'obligation de résultat ni aucun pouvoir de décision. Elles peuvent intervenir en binôme et organiser des médiations sur des durées courtes ou longues, selon les situations.

## 👉 Quelques chiffres clés

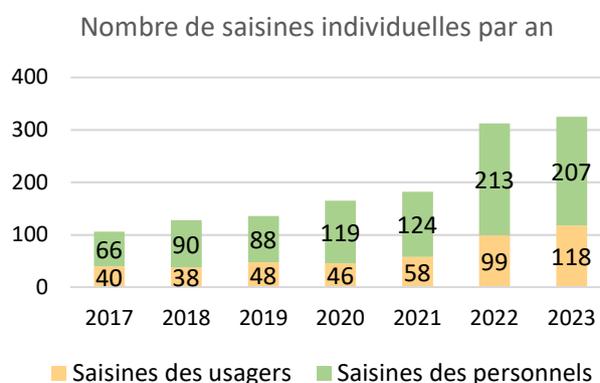
**325  
saisines  
d'usagers  
en 2023**



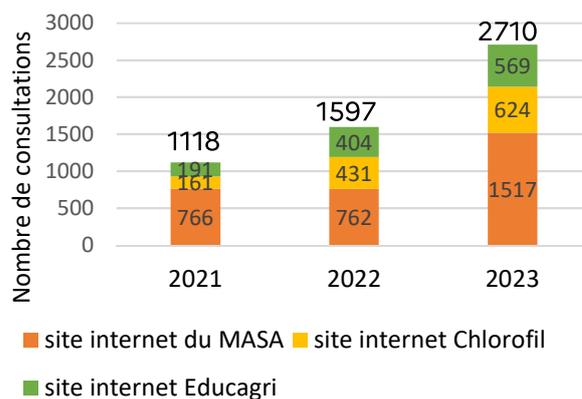
### Un recours à la médiation en augmentation constante

Le nombre total de saisines a été multiplié par 3 depuis 2017. Il a augmenté de 4% entre 2022 et 2023.

Sur les 325 saisines traitées en 2023, 23 avaient été déposées en 2022 (7%). Au 31/12/23, 281 saisines (86%) sont clôturées.

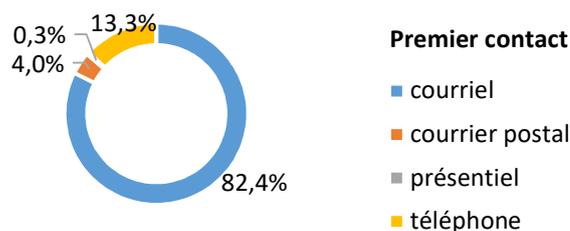


**Une forte augmentation du nombre de consultations** de la présentation de la médiation sur les différents sites internet concernant l'enseignement agricole : en 3 ans, le nombre de consultations est passé de 1118 visites en 2021 à 2710 visites en 2023, soit plus qu'un doublement.



**Un premier contact généralement par voie dématérialisée** : 82% des demandes arrivent par courriel.

Le contact téléphonique reste néanmoins essentiel pour certains requérants (13%), notamment quand ils ne sont pas certains de se tourner vers le bon interlocuteur.

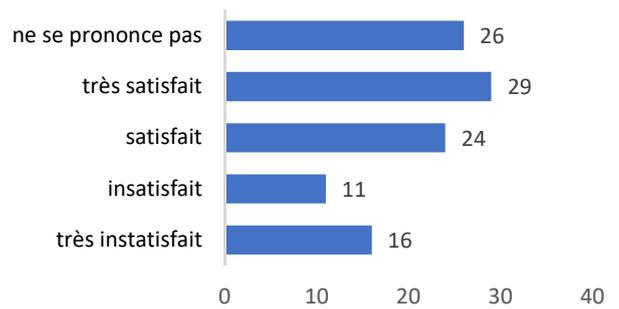


## Une première enquête de satisfaction menée auprès des requérants

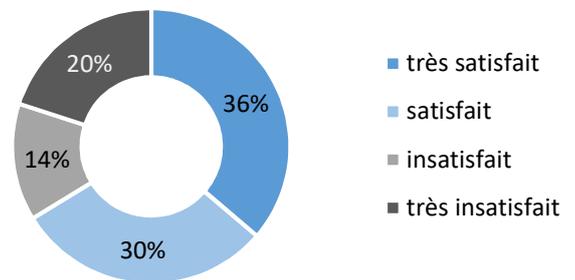
Cette enquête, diffusée à 243 personnes ayant sollicité la médiation par voie numérique et dont le dossier a été clôturé en 2023, a reçu un accueil favorable avec un taux de réponse global de 44%.

En moyenne, les personnes s'étant prononcées sur leur satisfaction se sont déclarées à 66 % satisfaites à très satisfaites de la médiation.

Avis global des répondants sur la médiation



Satisfaction des répondants ayant donné leur avis sur cette question



A noter : le **portrait de l'enseignement agricole** en 2024 est disponible sur :

<https://intranet.national.agriculture.rie.gouv.fr/direction-generale-de-l-enseignement-et-de-la-recherche-r6602.html>

## 2 La médiation au service des usagers de l'enseignement agricole en 2023

Cette exclusion met en échec le projet de vie de notre enfant car l'orientation en lycée pro est un projet mûrement travaillé et il n'y a pas d'alternative.

**Vous comprendrez notre mécontentement, étant donné que nous n'avons en aucun cas été prévenus !**

Nous faisons face à une situation avec l'établissement scolaire qui nécessite le recours à un tiers professionnel pour faciliter la communication.

**Je vous contacte dans le cadre d'une demande de recours gracieux pour l'obtention de mon BTS pour la session d'examen qui a eu lieu en juin 2023 [...] car je suis actuellement en cours d'installation dans une exploitation agricole.**

Cette erreur majeure implique la non obtention du baccalauréat. Vous conviendrez donc que la situation ne peut pas rester ainsi et que l'erreur est avérée.

Je ne souhaite à personne d'avoir un enfant porteur de handicap dans ce pays, il faut toujours se battre pour faire respecter leurs droits fondamentaux.

Extraits de saisines d'usagers reçues par la médiatrice en 2023

## ↳ Chiffres clés 2023

# + 19 %

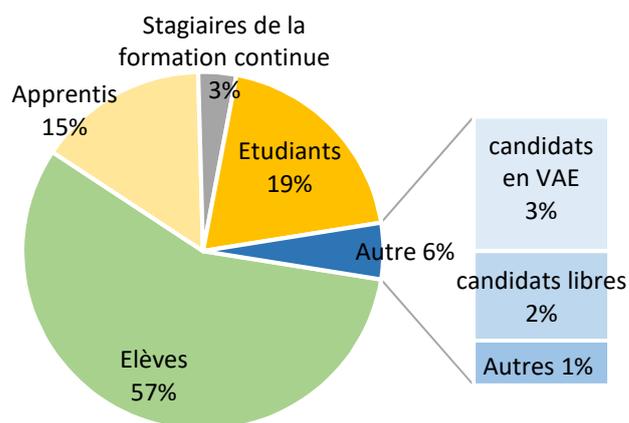
La médiation de l'enseignement agricole a reçu 118 saisines de parents d'élèves ou d'apprentis, d'étudiants, de stagiaires ou de candidats en 2023, soit une augmentation de 19% par rapport à 2022.

Au 31 décembre 2023, 114 de ces saisines étaient clôturées, tandis que le traitement de 4 autres (4%), reçues au dernier trimestre 2023, se prolonge en 2024.

### Qui sont les usagers qui saisissent la médiation ?

La majorité des saisines d'usagers (57%) est faite par des parents d'élèves et 19% par des étudiants (à 96% en BTSA et seulement 4% étudiants en établissement d'enseignement supérieur - Ecoles vétérinaires et d'ingénieurs). La part des étudiants est ainsi en diminution par rapport à 2022 (32%).

51% des requérants sont des usagers de l'enseignement agricole public, 37% de l'enseignement privé et 12% autres (candidats libres, statut non connu ou hors périmètre de compétence de la médiation de l'enseignement agricole).



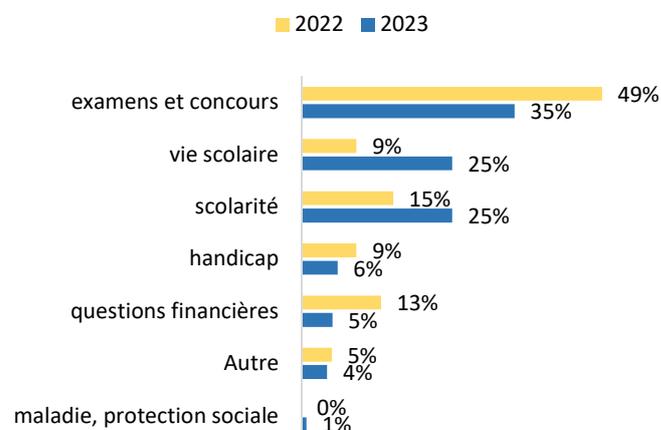
### Zoom sur les saisines d'usagers de l'enseignement privé

61% de ces saisines proviennent de parents d'élèves de Maisons familiales et rurales (MFR) et 25% d'établissement du CNEAP<sup>8</sup>.

### Sur quels sujets les usagers saisissent-ils la médiation ?

Les questions relatives aux examens et concours, qui représentent 35% des saisines des usagers, sont toujours prépondérantes mais en nette baisse par rapport à 2022 où elles comptaient pour 49%.

La part des réclamations relatives à la scolarité et à la vie scolaire est à l'inverse en forte augmentation, avec des questions très diverses : orientation, procédure disciplinaire, harcèlement, autorité parentale, absences d'enseignants...



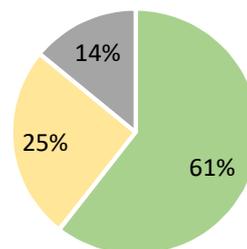
<sup>8</sup> Conseil national de l'enseignement agricole privé

## La recevabilité des saisines

61% des saisines des usagers sont recevables, soit une forte baisse par rapport à 2022 (83%).

Un quart des saisines n'est pas recevable du fait de l'absence de démarche préalable, de non réponse de l'utilisateur aux demandes de complément d'information de la médiatrice, de la nature de la saisine qui n'est pas dans le champ de compétence de la médiatrice ou encore d'une démarche judiciaire déjà engagée.

- Demandes recevables
- Demandes non recevables
- Information ou conseil



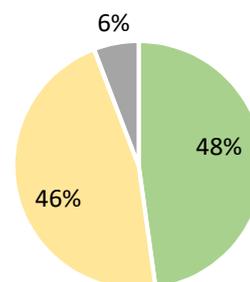
### Zoom sur les saisines donnant lieu à une information ou un conseil

14 % des saisines d'utilisateurs ont pour issue une information ou un conseil de la médiatrice. Il s'agit alors d'une orientation vers le service compétent à la DRAAF, dans l'établissement ou d'autres services de l'Etat, par exemple sur les sujets de rupture de contrat d'apprentissage, d'orientation, de recherche d'aide financière...

## L'avis de la médiatrice

Après instruction, 48% des saisines des utilisateurs recevables et clôturées donnent lieu à un avis favorable de la médiatrice. Concrètement, cela se traduit par une recommandation faite par la médiatrice auprès d'un établissement ou d'un service par exemple pour revoir une décision prise ou prendre en compte une demande laissée sans réponse.

- Avis favorable
- Avis défavorable
- Abandon du requérant



### Zoom sur les questions concernant les examens et concours

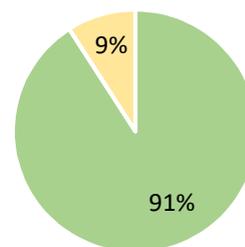
Sur 30 saisines recevables et instruites dans le domaine des examens et concours en 2023, 67% des demandes ont fait l'objet d'un avis défavorable de la médiatrice, dans la majorité des cas parce que les demandes remettaient en cause la souveraineté du jury pour une épreuve écrite ou orale. Il n'existe en effet pas de procédure d'appel contre les décisions de jurys dès lors que ceux-ci ont fonctionné de façon régulière. Le recours à la médiation n'est donc pas recevable dans ce domaine.

La médiatrice a pu intervenir dans les situations où une erreur matérielle a été commise, par exemple au sujet d'aménagements d'épreuve ou de report de notes.

### Les suites données par l'administration

Dans 91% des cas où la médiatrice a émis un avis favorable à la demande de l'utilisateur, le service concerné, qu'il s'agisse de l'établissement, du niveau régional ou national donne une suite favorable également.

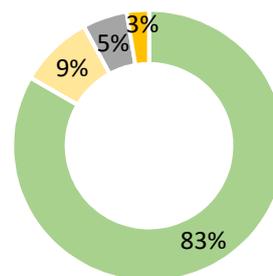
- avis de la médiatrice suivi par l'administration
- avis de la médiatrice non suivi par l'administration



### Les délais de traitement des saisines

En moyenne, les saisines des usagers ont été instruites en 18 jours en 2023. 83% des dossiers ont été traités en moins d'un mois. 3% des demandes ont nécessité un délai de traitement supérieur à 3 mois (jusqu'à 8 mois pour un dossier complexe).

- dossier clos en moins d'un mois
- dossier clos en 1 à 2 mois
- dossier clos en 2 à 3 mois
- dossier clos en plus de 3 mois



## ↳ Enquête de satisfaction auprès des usagers

**94** usagers sollicités

**39** réponses complètes ou partielles

Soit

**41%** de taux de réponse

Dans l'objectif de rendre l'action de la médiatrice plus transparente tant auprès des requérants que des services et des établissements, une enquête de satisfaction a été initiée par voie de courriel début 2024 auprès des personnes ayant contacté la médiation au cours de l'année 2023, dont le dossier a été clôturé en 2023 et ayant donné une adresse courriel. Les réponses à cette enquête sont anonymes.

### Le profil des usagers qui ont répondu à l'enquête

Les usagers ayant répondu à cette enquête ont à 82% adressé une saisine qualifiée de recevable et à 59% obtenu une réponse finale qui les a entièrement ou partiellement satisfaits.

Ainsi, ces usagers ont eu des retours plus positifs que la moyenne des requérants tant en termes de recevabilité de leur demande et que d'avis donné par la médiatrice en 2023.

Seulement 29% des usagers ayant répondu ont déclaré avoir pris connaissance de la charte de déontologie de la médiation.

### Source d'information

Pour 45% des usagers, la première source d'information sur la médiation de l'enseignement agricole sont les sites internet de l'enseignement agricole et du MASA.

Outre les sources d'information institutionnelles, les autres sont variées : avocat, proches...

■ Site internet (Chlorofil ou MASA)

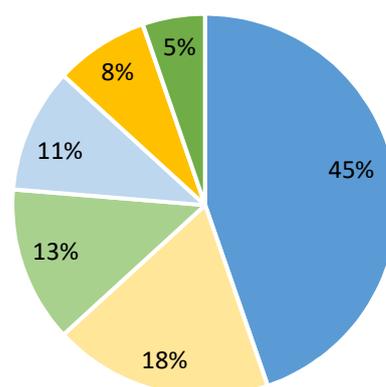
■ Autre

■ Une personne de votre entourage personnel

■ Etablissement

■ Médiatrice de l'éducation nationale

■ Défenseur des Droits



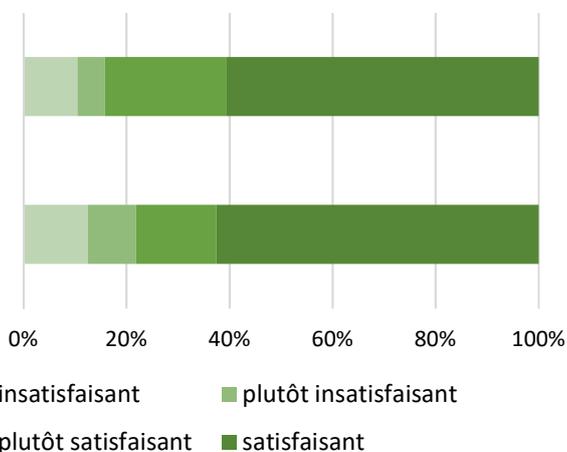
### Les délais de traitement

Le délai d'accusé de réception des saisines par la médiation est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 84% des usagers ayant répondu.

Le délai de traitement global, c'est-à-dire nécessaire à l'instruction et à l'obtention des suites données par le service concerné est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 78% des usagers ayant répondu.

délai d'accusé de réception

délai de traitement global

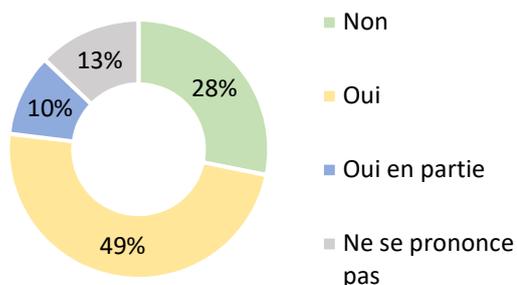


### Point de vue sur le mode d'intervention de la médiatrice

74% des usagers ayant répondu à l'enquête considèrent que la réponse de la médiatrice a été impartiale. Cet avis est contrasté selon la réponse apportée à l'utilisateur par la médiatrice : 100% des usagers ayant reçu une réponse favorable ont estimé l'intervention impartiale, contre seulement 55 % pour ceux qui ont reçu une simple information ou une réponse défavorable.

### Prise en compte du point de vue de l'utilisateur par la médiation

59% des usagers ayant répondu à l'enquête considèrent que leur point de vue a été pris en compte pour tout ou partie par la médiatrice.



### Suites données par les usagers qui n'ont pas obtenu satisfaction

13 % des usagers ayant répondu à l'enquête, n'ayant pas obtenu satisfaction suite à la médiation, déclarent avoir engagé une démarche judiciaire après clôture de leur dossier.

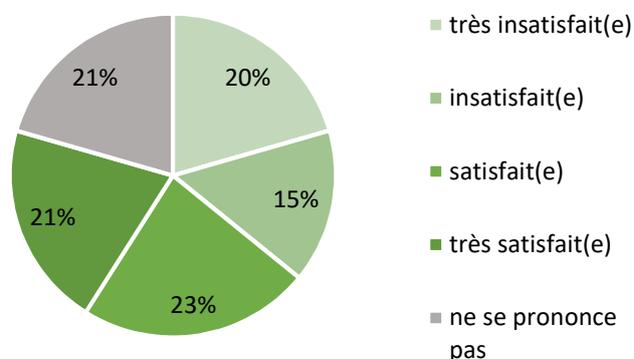
### Les usagers prêts à recommander le recours à la médiation

54 % des usagers ayant répondu à l'enquête indiquent qu'ils conseilleraient à une autre personne de faire appel à la médiation de l'enseignement agricole en cas de litige. Ce taux varie de 20% pour les personnes ayant reçu une réponse défavorable à 78% pour celles qui ont reçu une réponse favorable.

### Satisfaction globale des usagers ayant répondu à l'enquête

44 % des usagers ayant répondu à l'enquête se disent satisfaits à très satisfaits de l'action de la médiation de l'enseignement agricole les concernant.

A noter que 21% des personnes n'ont pas renseigné cette dernière rubrique de l'enquête.



## ↳ Illustrations d'interventions en 2023

Les exemples de saisines présentés ci-après illustrent tant la diversité des problématiques pour lesquelles des usagers font appel à la médiation que les principales questions qui reviennent le plus fréquemment : les questions liées aux examens, puis celles liées à la scolarité, à la vie scolaire, en particulier le sujet des procédures disciplinaires, le harcèlement ou encore l'inclusion des élèves en situation de handicap.

Ces exemples n'ont pas de valeur représentative des sujets de litige entre les familles et les établissements ou les services en dehors de la médiation. Pour ce qui concerne les saisines de la médiation de l'enseignement agricole, les enjeux rencontrés sont souvent :

- l'acceptation de la souveraineté du jury et le besoin d'explications des décisions de jury, par exemple pour ce qui concerne la validation des acquis de l'expérience,
- la pédagogie des sanctions issues des procédures de discipline, en particulier dans les Maisons familiales et rurales,
- la spécificité des situations de handicap dans le champ de l'autisme, en lien également avec les questions de discipline,
- la lutte contre le harcèlement scolaire, qui doit être une priorité pour tous les acteurs.



Une candidate ajournée en baccalauréat professionnel à l'issue de l'épreuve de contrôle saisit la médiatrice. Elle dénonce la non-conformité de la composition du jury eu égard au principe réglementaire d'impartialité, du fait qu'un des membres du jury de cette épreuve aurait été un de ses professeurs au cours de l'année scolaire. Or la note de service DGER/SDPOFE n°2010-2060 du 29 avril 2010 dispose que : « un membre de jury ne doit pas avoir été en relation pédagogique ou éducative directe avec un candidat qu'il est amené à évaluer. Lorsqu'un membre de jury est directeur, professeur ou maître de stage d'un candidat évalué par le jury, il doit refuser d'évaluer ce candidat ou de procéder aux évaluations le concernant et s'abstenir lors de la délibération sur ce candidat ». Elle indique à la médiatrice qu'une tierce personne était aussi présente au cours de sa prestation. Son recours auprès de la MIREX a été rejeté car aucune réclamation n'a été signalée sur le procès-verbal de l'épreuve par la ...

Saisine

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Elle vérifie que la candidate a été scolarisée dans l'établissement dans lequel se déroule l'épreuve durant les années scolaires 2019/2020 à 2021/2022 en formation bac professionnel. En juin 2022, elle passe les épreuves sans être reçue. Elle quitte l'établissement en octobre 2022 pour s'orienter vers une autre formation. Elle repasse les épreuves du bac professionnel en candidate libre en juin 2023. Sa note étant de 9,79, elle est convoquée à l'épreuve de contrôle, pour laquelle un des deux examinateurs du jury a été un de ses enseignants en classe de 1<sup>ère</sup> et terminale.

Instruction

L'épreuve de contrôle nécessite des examinateurs de deux domaines de disciplines différents (sciences ou humanités d'une part, culture technique et professionnelle d'autre part). Le jury ne peut donc pas fonctionner avec un seul examinateur. Le procès-verbal de l'examen précise qu'un des deux membres de jury étant absent lors de l'épreuve de contrôle, en concertation avec le président du jury et la MIREX, le chef de centre a dû, en urgence, faire appel à des enseignants du centre, compétents pour ce jury. Pour attester de l'impartialité du jury, il a été demandé à l'adjointe au chef de centre d'être présente en observatrice.

La médiatrice observe que cette solution d'urgence n'a pas respecté la note de service du 29 avril 2010 et recommande alors à la MIREX et au bureau des examens (BEX) de rechercher une issue amiable à ce litige. Il est ainsi proposé à la requérante de repasser l'épreuve de contrôle avec des professeurs qui ne la connaissent pas, proposition qu'elle a acceptée.

De façon générale, la médiatrice recommande une vigilance renforcée concernant la constitution des jurys pour les candidats libres. Un contrôle par recoupement systématique entre les établissements fréquentés par les candidats libres et les centres d'examens sécuriserait ce point.

Recommandation



## La souveraineté d'un jury d'examen, un principe qui ne peut être remis en cause

### Saisine

Un candidat qui n'a pas obtenu son BTSa conteste en particulier la note de 4/20 qui lui a été attribuée à l'épreuve E.7.1. Il la considère très faible au regard de sa présentation et des résultats des évaluations de ses enseignants obtenus durant sa formation. Il estime aussi qu'il a répondu correctement à toutes les questions pendant l'épreuve. En outre, comme la grille qui lui a été communiquée ne mentionne ni la structure qu'il a présentée, ni les activités, projets, ou animations réalisées, il est convaincu que cette grille et cette note ne sont pas les siennes, et qu'il y a eu échange de notation avec un autre candidat. Il pense qu'un seul point de plus à cette épreuve lui aurait permis d'obtenir son diplôme, au vu de son dossier scolaire. Il a formé un recours auprès de la Mission des examens (MIREX), qui l'a rejeté, et décide alors de saisir la médiatrice.

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été fait auprès de la MIREX.

Sur le plan matériel, la médiatrice fait confirmer par la MIREX, en lien avec le bureau des examens de la DGER, qu'il n'y a pas d'erreur constatée. Concernant la grille de l'épreuve E 7-1, le jury a l'obligation de noter sur la grille le nom du candidat qui se présente devant lui, avec vérification de son identité, avant de remplir la grille. Il n'est donc pas possible que le jury ait noté le nom du candidat sur la grille d'un autre et réciproquement. Aussi, rien ne permet de faire valoir une erreur matérielle dans cette situation.

En outre, comme l'indique le relevé de notes transmis au candidat, la moyenne pondérée des épreuves du premier groupe doit être supérieure ou égale à 9/20 (Article D811-142 -Modifié par Décret n°2018-481 du 12 juin 2018 - art. 1: "[...] Sont éliminés, après examen des dossiers individuels et délibération du jury, les candidats ayant obtenu : a) Une moyenne inférieure à 9 sur 20, calculée sur l'ensemble des résultats des épreuves du groupe 1 ; [...]"). Ainsi, au vu de ses autres notes, il s'avère que même une note de 5 ou 6 à l'épreuve E.7.1, qui a un coefficient 8, n'aurait pas permis de remplir cette condition.

Enfin, la suspicion d'une erreur matérielle ayant été levée, la divergence entre l'évaluation faite par les enseignants tout au long de l'année et celle des examinateurs de l'épreuve E7-1 ne peut pas être retenue. En effet, l'appréciation de la qualité des prestations fournies par les candidats à un examen relève de la compétence souveraine du jury. Il n'existe pas de procédure d'appel contre les décisions des jurys, dès lors que ceux-ci ont fonctionné de façon régulière. Les décisions prises par les jurys ne peuvent être remises en cause quand bien même elles apparaissent très différentes des résultats obtenus par le candidat au cours de sa scolarité ou de sa formation.

### Recommandation

La médiatrice recommande aux candidats et aux familles de bien prendre connaissance des règles qui régissent les examens, notamment les notes éliminatoires.



## Validation des acquis de l'expérience (VAE) : un besoin d'explication des décisions de jury pour les candidats

Une candidate à un diplôme du baccalauréat professionnel par la voie de la VAE a obtenu une validation partielle lors d'un premier passage devant le jury en 2021. Le jury a émis les recommandations suivantes en vue de son deuxième passage : compléter sa formation, employer un vocabulaire plus technique et compléter ses activités. Elle a donc complété son dossier en sollicitant l'aide de ses employeurs et le dépose à nouveau en 2023. Lors du réexamen en juin 2023, le jury conclut à l'absence de validation totale. La candidate, très déçue au regard du travail qu'elle a fourni, a formé un recours auprès de la DRAAF. Il a été rejeté au motif que ce second jury a examiné son dossier complémentaire sans pouvoir échanger avec elle, en son absence. En effet, la candidate était convoquée à la date du jury mais ne s'est pas présentée. La candidate réfute cet argument car elle n'aurait pas reçu de convocation et dénonce le fait que le second jury ne motive pas sa décision. Elle fait alors appel à la médiatrice.

Saisine

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Elle sollicite le bureau des diplômes de l'enseignement technique en charge de la VAE et la DRAAF. S'agissant de l'absence de commentaire relatif à la décision du jury, le bureau des diplômes précise qu'aucune motivation de la décision du jury n'est requise lors de la présentation d'un dossier en second passage. Lors du premier passage, le candidat peut obtenir des préconisations visant à faciliter la rédaction de son dossier complémentaire. Lors du second passage, la décision est définitive, le candidat ne reçoit plus de préconisations.

Instruction

S'agissant de l'absence de convocation, il s'avère qu'au moment de finaliser l'organisation du deuxième jury, la DRAAF a informé la candidate de la tenue d'un oral. Celle-ci aurait alors émis des doutes quant à la pertinence de cet oral car le premier jury l'avait considéré comme inutile et elle y aurait renoncé oralement, d'où l'absence de convocation. La médiatrice constate que la DRAAF n'a pas de preuve écrite du renoncement de la candidate à se présenter devant le jury et qu'aucune convocation n'a été émise : le motif invoqué pour rejeter le recours ne peut donc pas être retenu. Il est alors proposé à la candidate de déposer une nouvelle demande d'inscription pour se représenter à l'examen par la voie de la VAE afin d'obtenir les blocs de compétences manquants. Elle sera convoquée devant le jury pour un entretien oral.

Au regard de la spécificité de la VAE, qui repose sur le référentiel professionnel du diplôme préparé mais non sur un référentiel de formation, la médiatrice recommande d'élaborer une grille d'évaluation par capacité lors de l'examen du dossier permettant de repérer celles qui sont atteintes ou non, qui puisse être communiquée au candidat, par similitude avec les autres examens, où le notateur renseigne une grille d'évaluation listant les capacités pour une épreuve donnée. Ainsi, le candidat disposerait d'éléments précis pour la poursuite de sa démarche. La médiatrice recommande en outre d'indiquer clairement au candidat si le jury demande ou non à le rencontrer, pour ne pas laisser d'aléa.

Recommandation



## Examens en unités capitalisables (UC) : la délivrance des diplômes et attestations, une responsabilité du centre de formation et de la DRAAF

### Saisine

La médiatrice est saisie à deux reprises en raison de l'absence de transmission de pièces attestant de la réussite des candidats au diplôme du Brevet professionnel agricole (BPA) :

- dans le premier cas, le candidat, en formation par la voie de l'apprentissage reçoit bien une attestation de réussite du diplôme mais, une année après, n'a toujours pas reçu le diplôme malgré ses démarches auprès du CFA,
- dans le second cas, le candidat a préparé un BPA Aménagement paysager par la voie de l'apprentissage en 2020/2022 sans obtenir le diplôme. Afin d'être en mesure de se réinscrire dans un autre centre et de repasser les unités capitalisables (UC) manquantes du BPA, il a demandé au CFA de lui remettre la notification de l'ensemble des résultats obtenus aux UC du BP ainsi qu'une attestation de réussite pour celles qu'il a passées avec succès. Malgré les messages qu'il a adressés au CFA et son courrier de recours, il n'est toujours pas, huit mois après la fin de la formation, en possession de cette pièce.

### Instruction

La médiatrice qualifie ces saisines de recevable car un recours a déjà été fait auprès du centre de formation.

La médiatrice sollicite les acteurs qui interviennent dans la procédure de délivrance : en premier lieu le CFA, auquel il revient d'établir les pièces qui vont permettre à l'autorité académique d'établir le diplôme ou l'attestation d'UC et qui est responsable de l'apprenti qu'il accueille jusqu'à cette étape finale de son parcours et en second lieu à l'autorité académique qui, dès réception de ces pièces, doit délivrer les documents finaux et répondre aux requérants en cas de non réception.

### Recommandation

Lorsqu'un centre de formation accueille un apprenti, il s'engage sur la qualité du parcours de formation jusqu'à la délivrance du diplôme. Cet objectif final est primordial et la médiatrice recommande de le sécuriser, par une attention et une rigueur dans le suivi des dossiers UC des candidats en s'appuyant notamment sur un système d'information renforcé pour ce faire.



Un parent d'élève saisit la médiatrice car il n'arrive pas à obtenir d'information et de documents sur la scolarité de sa fille : bulletins scolaires, résultats du conseil de classe, proposition d'orientation, sanctions disciplinaires le cas échéant. L'établissement lui oppose le fait que l'exercice de l'autorité parentale lui a été retirée par le juge aux affaires familiales. Le parent estime néanmoins avoir ce droit de suivi, mais l'établissement lui répond qu'il revient dans ce cas au parent ayant la garde de l'enfant de lui transmettre ces informations.

Saisine

La médiatrice qualifie cette saisine de recevable car une réclamation a déjà été faite auprès de l'établissement. Elle prend l'attache de la sous-direction en charge des politiques éducatives de la DGER en vue d'une expertise juridique. Elle aboutit aux conclusions suivantes : dans le cas où le juge aux affaires familiales confie l'exercice de l'autorité parentale à un seul des deux parents, ce parent prend toutes les décisions relatives à l'éducation de l'enfant. Pour autant, le parent qui n'exerce pas l'autorité parentale dispose en principe en application du dernier alinéa de l'article 373-2-1 du code civil, et sauf difficultés, du droit de surveiller l'entretien et l'éducation de son enfant. Ce droit de surveillance implique le droit d'être informé, d'être consulté et de proposer.

Pour permettre au parent d'exercer son droit de surveillance, les résultats scolaires, les documents relatifs aux absences de l'enfant (durée et motif), aux sanctions disciplinaires ou à l'orientation et plus généralement, aux décisions importantes relatives à la scolarité sont transmis par l'établissement aux deux parents. À cette fin, la note ministérielle du 13 octobre 1999 prévoit que soient systématiquement demandées, lors de l'inscription de l'enfant et à chaque début d'année scolaire, les coordonnées des deux parents.

Le parent titulaire de l'autorité parentale est informé de la communication de documents relatifs à l'éducation de l'enfant à l'autre parent de manière à ce qu'il puisse saisir, s'il n'est pas satisfait de cette situation, le juge aux affaires familiales. Seule une décision de ce juge pourra faire obstacle à l'exercice du droit de surveillance.

Instruction

Ainsi, ce n'est pas au parent qui conserve la pleine autorité parentale d'informer l'autre et de lui transmettre les documents inhérents à la scolarité de son enfant. L'établissement doit informer les deux parents avec des niveaux d'informations différenciés. La médiatrice émet donc un avis favorable à la demande du parent d'avoir communication des documents lui permettant de suivre la scolarité de son enfant et recommande à l'établissement de les lui transmettre. De façon générale, la médiatrice recommande aux établissements de veiller à respecter cette obligation d'information.

Recommandation



## Pacifier les procédures de discipline en systématisant le principe du contradictoire et la possibilité de faire appel dans l'enseignement privé

Saisine

Un élève scolarisé en 3<sup>ème</sup> dans une Maison familiale rurale est exclu définitivement de son établissement par décision du conseil de discipline. Les motifs de cette sanction sont les suivants : non-respect du règlement intérieur, comportements irrespectueux, mise en danger d'autrui. L'exclusion est prononcée en raison du principe de précaution et de la protection des autres élèves et de l'équipe éducative. Le parent fait appel de cette décision estimant qu'aucun fait n'était avéré, ni aucune preuve ni témoignage apportés. Le conseil de discipline d'appel confirme la sanction.

Le parent fait un recours auprès de la DRAAF, autorité académique. Il dénonce une procédure dans laquelle le principe du contradictoire n'a pas été respecté. La DRAAF informe le parent que les procédures disciplinaires en établissement privé ne comportent pas de possibilité d'appel auprès de l'autorité académique mais que cependant, chaque établissement scolaire public ou privé doit intégrer dans ses procédures disciplinaires les principes généraux du droit français. Considérant que le principe de précaution ne peut constituer la seule justification de la sanction prononcée, la DRAAF invite le chef d'établissement à reprendre contact avec le parent d'élève afin de reconsidérer la sanction. Sans réponse de la MFR, ce dernier saisit la médiatrice de l'enseignement agricole.

Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car deux recours ont déjà été réalisés par le parent d'élève.

La jurisprudence extraite de la lettre d'information juridique du ministère de l'éducation nationale confirme l'autonomie en matière disciplinaire des établissements privés sous contrat mais en précisant les limites constituées par le respect des principes généraux du droit disciplinaire :

*Les établissements d'enseignement scolaires privés sont quant à eux des personnes morales de droit privé, même lorsqu'ils ont conclu un contrat d'association avec l'État. À ce titre, les actes qu'ils prennent à l'égard de leurs élèves sont des actes de droit privé, sauf à ce qu'ils procèdent de l'exercice d'une prérogative de puissance publique, ce qui n'est pas le cas des mesures disciplinaires prises par les établissements d'enseignement scolaire privés à l'encontre de leurs élèves (cf. C.E., 26 mai 2004, n° 259682, aux tables du Recueil Lebon). De telles mesures relèvent ainsi de la gestion interne de l'établissement, qui demeure libre de définir dans son règlement intérieur la procédure disciplinaire applicable et, en particulier, les modalités d'organisation du conseil de discipline. La procédure doit néanmoins être conforme aux principes généraux du droit disciplinaire et respecter les droits de la défense, notamment le principe du contradictoire (cf. Cass., 1<sup>re</sup> civ., 11 janvier 2017, n° 15-28.581, LIJ n° 197, mars 2017).*



La médiatrice recommande donc au chef d'établissement d'entendre le parent et le jeune pour respecter le principe du contradictoire. Mais le chef d'établissement refuse et maintient sa position en faisant valoir d'autres plaintes déposées par trois parents d'élèves pour harcèlement de la part de l'élève exclu.

Au regard des différentes saisines reçues dans ce domaine, la médiatrice recommande tout particulièrement à l'Union nationale des maisons familiales et rurales d'éducation et d'orientation (UNMFREO) d'accompagner ses établissements adhérents afin d'améliorer la mise en œuvre des procédures disciplinaires. Les sanctions émises doivent respecter le principe du contradictoire et s'inscrire dans un parcours éducatif, incluant une explication et une progressivité des sanctions. Il s'agit de préciser ces éléments dans les règlements intérieurs des établissements pour une meilleure compréhension et acceptation des jeunes et des familles.

En outre, la médiatrice recommande aux fédérations d'établissements privés qui ne l'ont pas encore fait d'engager une réflexion sur l'instauration de commissions d'appel externes aux établissements, par exemple au niveau régional.

Recommandation



## Handicap et vie scolaire : une attention spécifique à porter aux élèves atteints de troubles du spectre autistique

Saisine

Un parent d'élève en situation de handicap avec troubles du spectre autistique saisit la médiatrice suite à la décision d'exclusion définitive de son fils de son établissement. Il a fait appel de la décision auprès de la DRAAF, autorité académique, mais souhaite avoir des conseils de la médiatrice pour défendre son enfant, craignant que dans cette instance, comme en conseil de discipline, le handicap de son enfant ne soit pas suffisamment pris en considération. En outre, la perspective d'exclusion puis de re-scolarisation de l'enfant dans cette situation dans un autre lycée agricole peut s'avérer beaucoup plus complexe, voir mener à sa déscolarisation.

Instruction

La médiatrice vérifie que la DRAAF a bien reçu la demande d'appel de la décision du conseil de discipline que lui a adressée le parent d'élève. Elle n'a aucun pouvoir de décision. Elle intervient alors en appelant l'attention du directeur de la DRAAF, président de la commission d'appel, sur la situation de handicap particulière, dont la prise en compte par les équipes éducatives - notamment l'application du règlement intérieur - peut être en décalage avec la prise en charge du handicap qui se manifeste par des troubles de comportement, qui doivent être pris en charge plutôt que sanctionnés. Elle souligne également la nécessité, en cas de confirmation de l'exclusion définitive, d'accompagner le jeune et sa famille dans sa réorientation, dans sa globalité.

La DRAAF, dans l'examen de tout appel de décision disciplinaire, doit tout à la fois prendre en compte la situation de l'élève comme celle des élèves victimes et de l'ensemble de la communauté éducative.

Recommandation

La médiatrice reçoit un nombre croissant de saisines de parents confrontés à des sanctions disciplinaires de leur enfant en situation de handicap dans le champ de l'autisme. Elle recommande aux établissements de se saisir de l'ensemble des dispositifs et outils mis à leur disposition au niveau national et régional, en termes de formation et de conseils notamment, pour organiser la scolarité des jeunes concernés, et d'entretenir un dialogue soutenu avec les familles, tout en rappelant que toute sanction doit avoir une visée éducative et non créer de la défiance avec les familles. Le réseau national « handicap » peut notamment être sollicité.



## La lutte contre le harcèlement scolaire : une priorité pour tous les acteurs

Suite à un conflit avec d'autres élèves, une élève se dit harcelée, agressée physiquement au quotidien et menacée d'être frappée à mort. Une plainte a été déposée. En parallèle, afin que leur fille finisse sereinement sa scolarité, ses parents ont sollicité la mise en place d'un plan d'accueil individuel auprès de la directrice de l'établissement. Cette dernière, qui n'a pas la même analyse des faits, l'a refusé. Les parents décident alors de changer leur fille d'établissement, mais la directrice refuse de leur délivrer le certificat de scolarité nécessaire pour cela. Les parents saisissent alors la médiatrice.

Saisine

La médiatrice qualifie la saisine de recevable du fait que deux démarches des parents ont déjà été entreprises auprès de la direction de l'établissement.

La médiatrice informe les parents de l'obligation de protection de l'enfant dans de telles situations, qui incombe à l'établissement, et porte à leur connaissance les numéros verts nationaux mis en place pour les parents et enfants par le ministère de l'agriculture. Ce dispositif téléphonique, gratuit, propose écoute, conseil et orientation aux appelants. La médiatrice invite les parents à en alerter le référent « harcèlement scolaire » du service régional de la formation et du développement (SRFD) de la DRAAF, autorité académique. Elle-même relaie ce signalement en parallèle.

Avec l'implication du SRFD, du bureau de l'action éducative et de la vie scolaire (BAEVS) de la DGER, l'établissement met en place un dispositif de continuité pédagogique pour l'élève durant le dernier trimestre de l'année scolaire compte-tenu de son absence en raison de sa situation de santé : envoi régulier des cours et des devoirs, assistance téléphonique en cas de besoin par des formateurs. Il est convenu que l'élève effectue les stages prévus. Cette solution recueille l'approbation des parents et de l'élève.

Instruction

La médiatrice recommande à tous les établissements de s'emparer de l'instruction n°2023-686 en date du 2 novembre 2023 relative au traitement des signalements et des situations de harcèlement et de cyber-harcèlement au sein de l'enseignement agricole. Elle s'adresse tant aux établissements publics qu'aux établissements privés sous contrat. Cette instruction rappelle le protocole à mettre en œuvre dans de telles situations, conformément à la réglementation en vigueur. Un référent « violences et discrimination » en charge de ce sujet est par ailleurs désigné dans chaque DRAAF.

Elle recommande également de mettre en place au sein des établissements et entre établissements des retours d'expérience sur ce sujet, sensible et complexe. Les actions de prévention et d'éducation au vivre ensemble sont capitales et des ressources sont mises à disposition des équipes en établissement à cette fin sur le site chlorofil. Elles peuvent aussi faire appel aux réseaux Insertion-égalité et Education pour la santé, l'écoute et le développement de l'adolescent (RESEDA) pour les accompagner dans cette démarche.

Recommandation

## Synthèse des recommandations pour 2023

### **Recommandation n°2023-1 - Conformité de l'organisation des examens : l'impartialité du jury**

La médiatrice recommande une vigilance renforcée concernant la constitution des jurys pour les candidats libres. Un contrôle par recoupement systématique entre les établissements fréquentés par les candidats libres et les centres d'examen sécuriserait ce point.

### **Recommandation n°2023-2 - La souveraineté d'un jury d'examen, un principe qui ne peut être remis en cause**

La médiatrice recommande aux candidats et aux familles de bien prendre connaissance des règles qui régissent les examens, notamment les notes éliminatoires.

### **Recommandation n°2023-3 - Validation des acquis de l'expérience (VAE) : un besoin d'explication des décisions de jury pour les candidats**

La médiatrice recommande d'élaborer une grille d'évaluation par capacité lors de l'examen du dossier permettant de repérer celles qui sont atteintes ou non, qui puisse être communiquée au candidat, par similitude avec les autres examens, où le notateur renseigne une grille d'évaluation listant les capacités pour une épreuve donnée.

La médiatrice recommande en outre d'indiquer clairement au candidat si le jury demande ou non à le rencontrer, pour ne pas laisser d'aléa.

### **Recommandation n°2023-4 - Examens en unités capitalisables (UC) : la délivrance des diplômes et attestations, une responsabilité du centre de formation et de la DRAAF**

La médiatrice recommande de sécuriser le parcours des formations en UC jusqu'à la délivrance du diplôme, par une attention et une rigueur dans le suivi des dossiers UC des candidats en s'appuyant notamment sur un système d'information renforcé pour ce faire.

### **Recommandation n°2023-5 - Le droit de suivi de la scolarité d'un parent n'ayant plus l'autorité parentale**

La médiatrice recommande aux établissements de veiller à respecter le droit des parents ayant perdu l'autorité parentale à suivre la scolarité de leur enfant, en transmettant les documents nécessaires pour ce faire.

### **Recommandation n°2023-6 - Pacifier les procédures de discipline en systématisant le principe du contradictoire et la possibilité de faire appel dans l'enseignement privé**

La médiatrice recommande tout particulièrement à l'Union nationale des maisons familiales et rurales d'éducation et d'orientation (UNMFREO) d'accompagner ses établissements adhérents afin d'améliorer la mise en œuvre des procédures disciplinaires. Les sanctions émises doivent respecter le principe du contradictoire et s'inscrire dans un parcours éducatif, incluant une explication et une progressivité des sanctions. Il s'agit de préciser ces éléments dans les règlements intérieurs des établissements pour une meilleure compréhension et acceptation des jeunes et des familles.

En outre, la médiatrice recommande aux fédérations d'établissements privés qui ne l'ont pas encore fait d'engager une réflexion sur l'instauration de commissions d'appel externes aux établissements, par exemple au niveau régional.

### **Recommandation n°2023-7 -Handicap et vie scolaire : une attention spécifique à porter aux élèves atteints de troubles du spectre autistique**

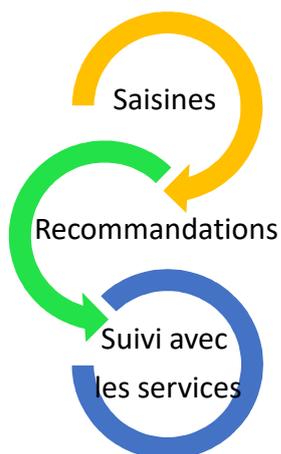
La médiatrice reçoit un nombre croissant de saisines de parents confrontés à des sanctions disciplinaires de leur enfant en situation de handicap dans le champ de l'autisme. Elle recommande aux établissements de se saisir de l'ensemble des dispositifs et outils mis à leur disposition au niveau national et régional, en termes de formation et de conseils notamment, pour organiser la scolarité des jeunes concernés, et d'entretenir un dialogue soutenu avec les familles, tout en rappelant que toute sanction doit avoir une visée éducative et non créer de la défiance avec les familles. Le réseau national « handicap » peut notamment être sollicité.

### **Recommandation n°2023-8 -La lutte contre le harcèlement scolaire : une priorité pour tous les acteurs**

La médiatrice recommande à tous les établissements, publics et privés, de s'emparer de l'instruction n°2023-686 en date du 2 novembre 2023 relative au traitement des signalements et des situations de harcèlement et de cyber-harcèlement au sein de l'enseignement agricole. Un référent « violences et discrimination » en charge de ce sujet est par ailleurs désigné dans chaque DRAAF.

La médiatrice recommande également de mettre en place au sein des établissements et entre établissements des retours d'expérience. Des ressources sont mises à disposition des équipes en établissement à cette fin sur le site chlorofil. Elles peuvent aussi faire appel aux réseaux Insertion-égalité et Education pour la santé, l'écoute et le développement de l'adolescent (RESEDA) pour les accompagner dans cette démarche.

## **↳ Suivi des recommandations de la médiation**



Au-delà des échanges du quotidien dans le cadre du traitement des saisines des usagers, la médiation de l'enseignement agricole a initié, pour élaborer ce rapport d'activité 2023, un dialogue avec les services concernés pour le suivi des recommandations émises. Cette démarche n'est pas applicable à toutes les recommandations, en particulier lorsqu'elles s'adressent aux usagers eux-mêmes ou quand leur prise en compte ne peut être mesurée ou qualifiée. En outre, elle nécessite un dialogue avec les services et les établissements, ce qui doit donc être organisé et anticipé en termes de méthodologie.

Ainsi, pour cette première année, concernant les recommandations issues des saisines des usagers de l'enseignement agricole, la priorité a été donnée au dialogue avec la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (SD-POFE) de la direction générale de l'enseignement et de la recherche sur les recommandations 2023.

### **Recommandation n°2023-1 - Conformité de l'organisation des examens : l'impartialité du jury**

La médiatrice recommande une vigilance renforcée concernant la constitution des jurys pour les candidats libres. Un contrôle par recoupement systématique entre les établissements fréquentés par les candidats libres et les centres d'examen sécuriserait ce point.

 Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation :  
« Le système d'information des examens permet actuellement ce contrôle sur les deux dernières années, via le n° INA (INE) du candidat, afin de ne pas mettre le candidat dans un poste d'évaluation où il connaîtrait un évaluateur. Ce contrôle n'est toutefois pas possible dans les cas très exceptionnels de changement de formation du candidat. En cas de signalement par un candidat, la situation doit être traitée par la MIREX. »

 La médiatrice remercie la SD-POFE pour ce retour et en prend bonne note.

### **Recommandation n°2023-2 - La souveraineté d'un jury d'examen, un principe qui ne peut être remis en cause**

La médiatrice recommande aux candidats et aux familles de bien prendre connaissance des règles qui régissent les examens, notamment les notes éliminatoires.

 Observation :  
La médiatrice poursuivra la mesure, chaque année, du nombre de saisines relevant de cette thématique.

### **Recommandation n°2023-3 - Validation des acquis de l'expérience (VAE) : un besoin d'explication des décisions de jury pour les candidats**

La médiatrice recommande d'élaborer une grille d'évaluation par capacité lors de l'examen du dossier permettant de repérer celles qui sont atteintes ou non, qui puisse être communiquée au candidat, par similitude avec les autres examens, où le notateur renseigne une grille d'évaluation listant les capacités pour une épreuve donnée.

La médiatrice recommande en outre d'indiquer clairement au candidat si le jury demande ou non à le rencontrer, pour ne pas laisser d'aléa.

 Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation :  
« Dans le cadre de la réforme actuelle de ce dispositif, la SD-POFE a lancé une réflexion et des groupes de travail vont prochainement être mis en place pour outiller la communication des résultats au candidat.  
Il faut cependant rappeler que la démarche VAE comporte tout d'abord une phase d'analyse globale de l'expérience du candidat avant d'entrer, en cas de non concordance de cette expérience globale avec les attendus du référentiel de certification, dans une analyse par blocs. Il est important que cette analyse globale trouve sa place dans la communication des résultats et que le jury ne soit pas engagé de prime abord dans une analyse bloc par bloc, qui pénaliserait certains candidats, notamment sur les blocs visant des compétences générales. »

✉ La médiatrice remercie la SD-POFE pour ces éléments et suivra ces travaux avec attention.

#### **Recommandation n°2023-4 - Examens en unités capitalisables (UC) : la délivrance des diplômes et attestations, une responsabilité du centre de formation et de la DRAAF**

La médiatrice recommande de sécuriser le parcours des formations en UC jusqu'à la délivrance du diplôme, par une attention et une rigueur dans le suivi des dossiers UC des candidats en s'appuyant notamment sur un système d'information renforcé pour ce faire.

📎 Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation :  
« Le système d'information en place actuellement ne permet pas cette sécurisation réglementaire et fait reposer la responsabilité sur les agents en DRAAF-DAAF. Des formations de ces agents ont été déployées cette année et la SD-POFE travaille à l'évolution de l'application Indexa2-UC afin de sécuriser le traitement des dossiers des candidats. »

✉ La médiatrice remercie la SD-POFE de ce retour et prend note de l'attention portée à ce sujet, malgré les difficultés techniques rencontrées.

#### **Recommandation n°2023-5 - Le droit de suivi de la scolarité d'un parent n'ayant plus l'autorité parentale**

La médiatrice recommande aux établissements de veiller à respecter le droit des parents ayant perdu l'autorité parentale à suivre la scolarité de leur enfant, en transmettant les documents nécessaires pour ce faire.

📎 Observation :  
La médiatrice restera attentive à ce sujet et sera amenée à l'aborder lors de rencontres avec les chefs d'établissements et les fédérations d'établissements privés.

#### **Recommandation n°2023-6 - Pacifier les procédures de discipline en systématisant le principe du contradictoire et la possibilité de faire appel dans l'enseignement privé**

La médiatrice recommande tout particulièrement à l'Union nationale des maisons familiales et rurales d'éducation et d'orientation (UNMFREO) d'accompagner ses établissements adhérents afin d'améliorer la mise en œuvre des procédures disciplinaires. Les sanctions émises doivent respecter le principe du contradictoire et s'inscrire dans un parcours éducatif, incluant une explication et une progressivité des sanctions. Il s'agit de préciser ces éléments dans les règlements intérieurs des établissements pour une meilleure compréhension et acceptation des jeunes et des familles.

En outre, la médiatrice recommande aux fédérations d'établissements privés qui ne l'ont pas encore fait d'engager une réflexion sur l'instauration de commissions d'appel externes aux établissements, par exemple au niveau régional.

📎 Observation :  
La médiatrice restera attentive à ce sujet et sera amenée à l'aborder lors de rencontres avec les fédérations d'établissements privés.

### **Recommandation n°2023-7 -Handicap et vie scolaire : une attention spécifique à porter aux élèves atteints de troubles du spectre autistique**

La médiatrice reçoit un nombre croissant de saisines de parents confrontés à des sanctions disciplinaires de leur enfant en situation de handicap dans le champ de l'autisme. Elle recommande aux établissements de se saisir de l'ensemble des dispositifs et outils mis à leur disposition au niveau national et régional, en termes de formation et de conseils notamment, pour organiser la scolarité des jeunes concernés, et d'entretenir un dialogue soutenu avec les familles, tout en rappelant que toute sanction doit avoir une visée éducative et non créer de la défiance avec les familles. Le réseau national « handicap » peut notamment être sollicité.

 Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation :  
« La DGER s'inscrit pleinement dans la politique gouvernementale sur l'autisme, portée par la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour les troubles du neuro-développement.

La mise en place du pacte enseignant avec une mission relative à l'inclusion des élèves en situation de handicap doit permettre d'apporter un appui aux équipes en établissement. Le réseau national Handicap de la DGER contribue à l'appropriation par les équipes d'établissement de la prise en charge des élèves avec des troubles autistiques, en s'appuyant sur les outils et les ressources, développés.

L'évolution du cadre réglementaire de la discipline dans les EPLEFPA, avec notamment la création de commissions éducatives, doit aussi faciliter l'approche éducative de sanctions et les relations avec les familles.

Enfin, la DGER est entrée dans la réflexion de mise en place de dispositifs d'autorégulation (DAR) au sein de l'école, portée par la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour les troubles du neuro-développement. »

 La médiatrice remercie la SD-POFE de ce retour et suivra avec attention cette réflexion.

### **Recommandation n°2023-8 -La lutte contre le harcèlement scolaire : une priorité pour tous les acteurs**

La médiatrice recommande à tous les établissements, publics et privés, de s'emparer de l'instruction n°2023-686 en date du 2 novembre 2023 relative au traitement des signalements et des situations de harcèlement et de cyber-harcèlement au sein de l'enseignement agricole. Un référent « violences et discrimination » en charge de ce sujet est par ailleurs désigné dans chaque DRAAF.

La médiatrice recommande également de mettre en place au sein des établissements et entre établissements des retours d'expérience. Des ressources sont mises à disposition des équipes en établissement à cette fin sur le site chlorofil. Elles peuvent aussi faire appel aux réseaux Insertion-égalité et Education pour la santé, l'écoute et le développement de l'adolescent (RESEDA) pour les accompagner dans cette démarche.

 Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation :  
« La DGER a, dans sa note de rentrée 2024 à destination des autorités académiques, des fédérations du privé et des établissements d'enseignement, placé comme une des priorités, la lutte contre le harcèlement scolaire et le cyber-harcèlement. Une convention a été signée récemment avec l'association e-enfance, porteuse du numéro unique 3018 pour tout signalement de harcèlement. L'ensemble des mesures mises en œuvre par la DGER doit contribuer pleinement à tous les établissements de l'enseignement agricole, de s'emparer des situations de harcèlement scolaire et de cyber-harcèlement en milieu scolaire. C'est le sens des deux instructions techniques parues en novembre 2023, l'une sur le traitement des situations de harcèlement et une autre sur la prévention et la sensibilisation. L'action portée par la DGER sur l'année scolaire 2023-2024, avec la mise en place de webinaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2023-2024, la création de référents régionaux « violences et discriminations » et la mise en place d'un processus de signalement et de prise en charge des victimes de situation de harcèlement scolaire et de cyber-harcèlement, sera poursuivie sur l'année scolaire 2024-2025, dans le cadre du réseau des référents « violences et discriminations ». »

 La médiatrice salue le travail conduit par la SD-POFE et continuera à y apporter sa contribution au regard des saisines qu'elle reçoit.



### 3 La médiation au service des personnels de l'enseignement agricole en 2023

Autant vous dire que ma patience a ses limites. Être rémunéré de son travail un an après sa réalisation...

Ce dysfonctionnement de services déconsidère les agents, dévalorise leur fonction et leur implication dans leurs missions.

Hormis les virements que j'ai reçus, rien ne m'explique à quoi cela correspond !

Cela a déjà été une grosse difficulté pour moi de ne pas recevoir mon salaire en temps et en heure.

La façon de traiter ce dossier par les services concernés est totalement **inhumaine** ! Je souhaiterais que vous fassiez remonter ma **colère** aux services concernés, en leur expliquant bien que je ne suis pas juste un nom sur une feuille, mais que derrière il y a un humain, qui a des factures à payer et des enfants à élever.

Dois-je trouver d'autres solutions pour faire avancer le dossier (avocat, médias...)?

Extraits de saisines de personnels d'établissements d'enseignement agricole reçues par la médiatrice en 2023

## ↳ Chiffres clés 2023

**-3%**

La médiation de l'enseignement agricole a traité 207 saisines de personnels ou d'intervenants en établissements d'enseignement agricole en 2023, soit une légère baisse de 3 % par rapport à 2022 (213 saisines). A noter que la part des saisines liées aux difficultés de paiement des vacances examens rencontrées en 2022 a fortement diminué.

23 de ces 207 saisines traitées en 2023 (soit 11%) avaient été reçues en 2022.

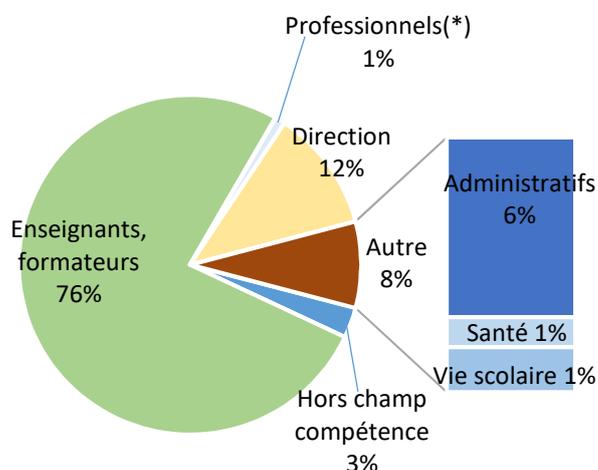
Au 31 décembre 2023, 169 de ces saisines (82%) étaient clôturées, tandis que le traitement de 38 saisines (18%) se prolonge en 2024.

A noter que la saisine de la médiation n'est pas suspensive des délais de recours devant un tribunal.

### Quels personnels saisissent la médiation ?

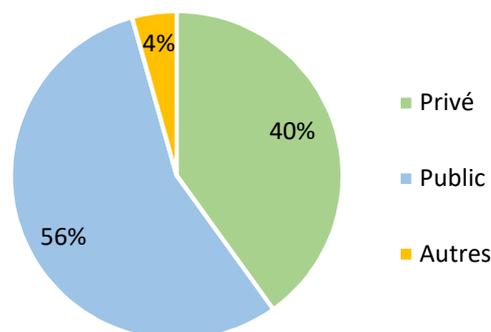
La majorité des saisines de personnels (76%) sont faites par des enseignants et formateurs, en adéquation avec la proportion des agents exerçant ces métiers parmi les personnels.

(\*) le terme de « professionnels » désigne des personnes intervenant ponctuellement pour des jurys d'examens dans des matières techniques, tels que prévu par la réglementation des examens.



56% des requérants sont des personnels de l'enseignement public, 40% de l'enseignement privé et 4% d'autres secteurs (professionnels ou hors champ de compétence de la médiatrice) (professionnels, non connus ou hors périmètre de la médiation).

4% des requérants sont des personnels d'établissements d'enseignement supérieur.



#### Zoom sur les saisines de personnels de l'enseignement public

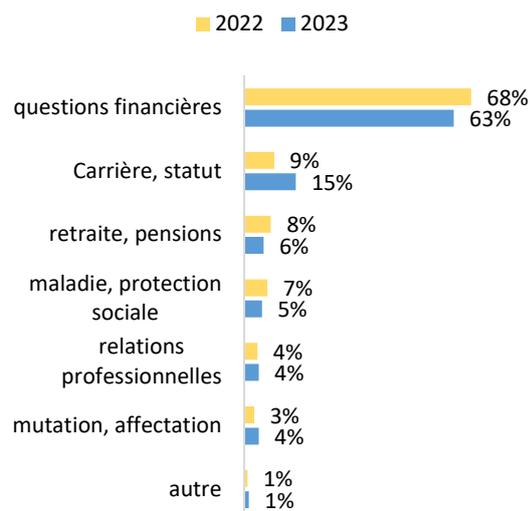
71% de ces saisines proviennent de personnels titulaires et 29% de personnels contractuels (enseignement technique et supérieur cumulés).

### Pourquoi les personnels saisissent-ils la médiation ?

63% des saisines des personnels auprès de la médiation concernent des questions financières en 2023 : rémunération, primes, indemnisation de CET, indemnités de transport domicile – travail, supplément familial de traitement, trop perçu et ordre de reversement, vacances...

Parmi ces saisines, 18 d’entre elles ont été émises par des agents contractuels en fin de contrat et en attente des documents de fin de contrat nécessaires à leur inscription à France Travail (Pôle emploi), impliquant généralement une situation sociale difficile, ces agents se retrouvant sans ressources.

15% des saisines concernent des questions de carrière ou de statut.



#### Zoom sur les motivations de saisine des personnels

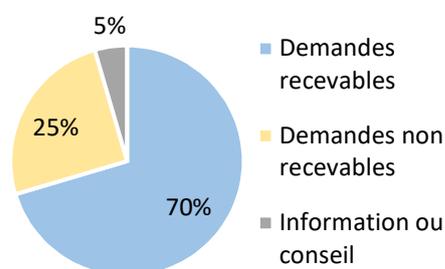
65% des personnels requérants pour une question de nature financière (secteurs public et privé confondus) font appel à la médiation de l’enseignement agricole parce qu’ils n’ont pas de réponse du service qui gère leur dossier, 30% pour contester une décision et 5% pour d’autres motifs (demande d’explications complémentaires notamment).

### La recevabilité des saisines

70% des dossiers clôturés en 2023 ont été qualifiés de recevables par la médiatrice.

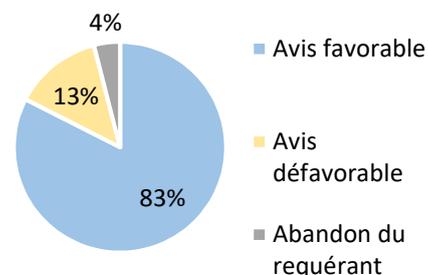
25% des saisines ont été qualifiées de non recevables, incluant 16% pour non-retour du requérant aux demandes de complément d’information de la médiatrice.

Les saisines suivies d’une information ou d’un conseil portent principalement sur des questions de rémunération (sommes perçues ou à reverser) et de paiement de vacances.



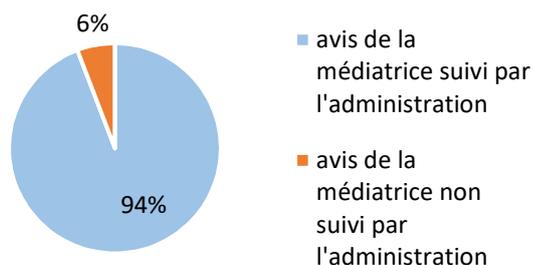
### L’avis de la médiatrice concernant les dossiers recevables

83% des dossiers recevables et clôturés ont donné lieu à un avis favorable de la médiatrice. Cela s’est concrétisé notamment par des recommandations faites aux services en charge des dossiers des agents d’éditer un document attendu, de revoir une décision ou d’en donner des motifs d’explication détaillés. Cette proportion est à considérer avec la nature d’une grande part des saisines qui portent sur des absences ou retards de réponse des services, notamment sur des sujets financiers, et non sur une contestation sur le fond.



### Les suites données par l'administration

Dans 94% des cas, l'avis de la médiatrice a été suivi par le service concerné par la demande de l'agent. Là encore, cette proportion est à considérer avec la nature d'une grande part des saisines qui portent sur des absences ou retards de réponse des services, notamment sur des sujets financiers, et non sur une contestation sur le fond.

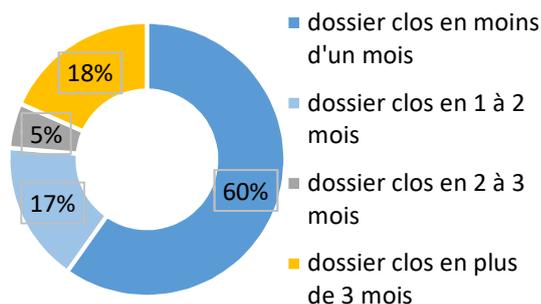


### Les délais de traitement des saisines des personnels

En moyenne, les saisines des personnels ont été clôturées en 2023 en 60 jours.

60 % des dossiers sont clôturés en moins d'un mois, et 82% en moins de 3 mois.

A l'inverse, 18% des dossiers traités en 2023 ont nécessité plus de 3 mois de traitement, incluant le délai d'analyse et de réponse du service concerné.



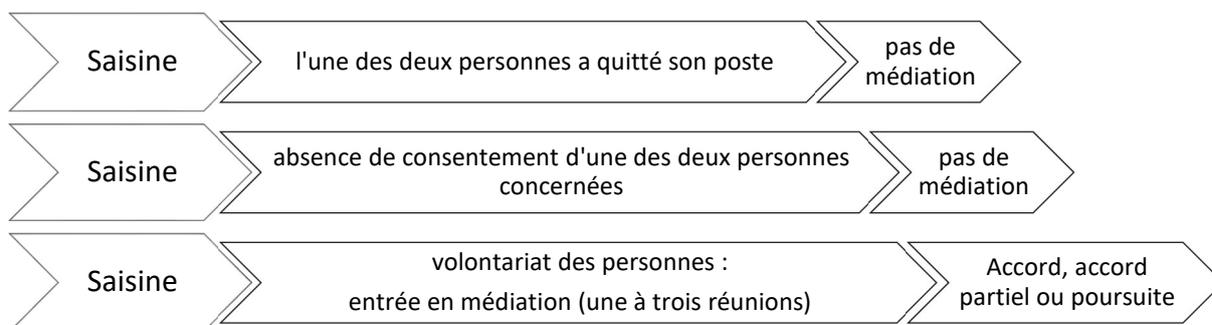
### Médiations collectives dans les établissements

En 2023, la médiation a été saisie de 7 demandes de médiation (contre 3 demandes en 2022) concernant un différend ou un conflit entre deux personnels de l'enseignement agricole public :

- 3 saisines directes d'une des deux personnes concernées,
- 3 saisines par le supérieur hiérarchique des personnes concernées,
- 1 saisine par la DRAAF, autorité académique.

Dans tous les cas, l'intervention de la médiation est validée avec l'autorité hiérarchique, académique, ou par le DGER.

A la suite des demandes, plusieurs types de situations se sont produites :



Par ailleurs, la médiation de l'enseignement agricole a été sollicitée par un établissement en vue de proposer une médiation collective en 2024.

## ↳ Enquête de satisfaction auprès des personnels requérants

149 personnes sollicitées

67 réponses complètes ou partielles  
Soit

45% de taux de réponse

De la même façon que pour les usagers, dans l'objectif de rendre l'action de la médiatrice plus transparente tant auprès des personnels requérants<sup>9</sup> que des services et des établissements, une enquête de satisfaction a été initiée par voie de courriel début 2024 auprès des personnes ayant contacté la médiation au cours de l'année 2023, dont le dossier a été clôturé en 2023 et ayant donné une adresse courriel. Les réponses à cette enquête sont anonymes.

### Le profil des personnels qui ont répondu à l'enquête

Les personnels ayant répondu à cette enquête ont à 90% adressé une saisine qualifiée de recevable et à 82% obtenu un résultat qui était tout ou parti celui espéré.

Ainsi, ces personnels ont eu des retours plus positifs que la moyenne des requérants en terme de recevabilité de leur demande et similaire à la moyenne en terme d'avis donné par la médiatrice en 2023.

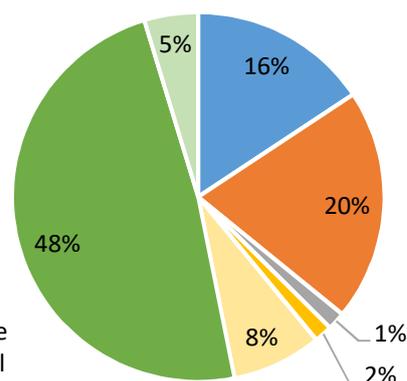
Seulement 19% des personnels ayant répondu ont déclaré avoir pris connaissance de la charte de déontologie de la médiation.

### Source d'information

Pour 56% des personnels ayant répondu, la première source d'information sur la médiation de l'enseignement agricole est une personne de l'entourage professionnel : 48% un collègue et 8% l'établissement.

Les sources d'information autres qu'institutionnelles sont variées : avocat, accompagnant VAE...

- Site internet (Chlorofil ou MASA)
- Autre
- Médiatrice de l'éducation nationale
- Défenseur des Droits
- Etablissement
- une personne de votre entourage professionnel
- Une personne de votre entourage personnel

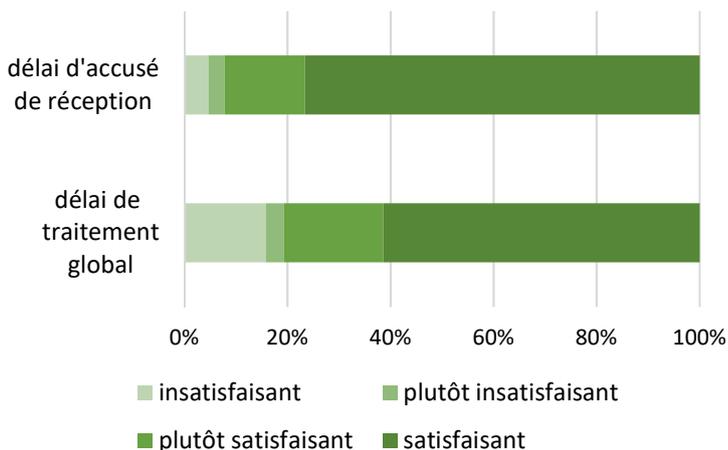


<sup>9</sup> Les termes « personnels requérants » regroupent les agents titulaires, contractuels ou vacataires, incluant les professionnels qui sont intervenus notamment dans les jurys d'examens.

### Les délais de traitement

Le délai d'accusé de réception des saisines par la médiation est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 92% des personnels ayant répondu.

Le délai de traitement global, c'est-à-dire nécessaire à l'instruction et à l'obtention des suites communiquées soit par la médiatrice soit par le service concerné est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 81% des personnels ayant répondu.

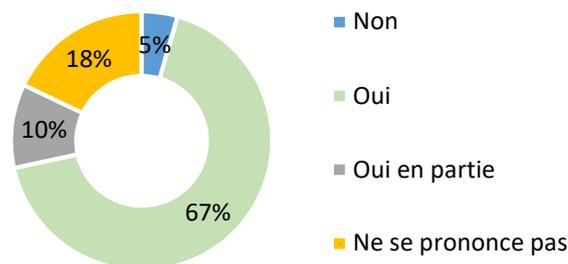


### Point de vue sur le mode d'intervention de la médiatrice

95% des personnels ayant répondu à l'enquête considèrent que la réponse de la médiatrice a été impartiale.

### Prise en compte du point de vue du personnel requérant par la médiation

77% des personnels ayant répondu à l'enquête considèrent que leur point de vue a été pris en compte pour tout ou partie par la médiatrice, ce qui plus faible que le point de vue concernant l'impartialité.



### Suites données par les personnels qui n'ont pas obtenu satisfaction

13 % des personnels ayant répondu à l'enquête, n'ayant pas obtenu satisfaction suite à la médiation, déclarent avoir engagé une démarche judiciaire après clôture de leur dossier.

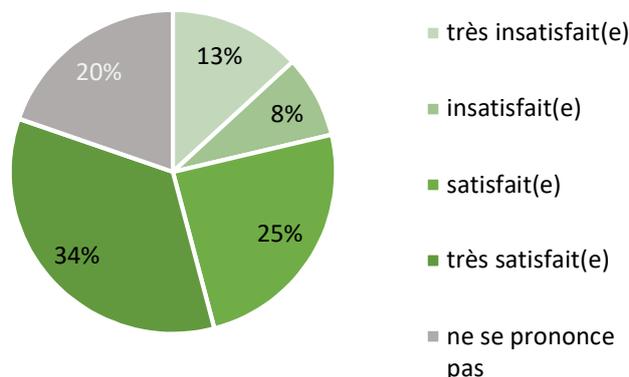
### Les personnels prêts à recommander le recours à la médiation

79 % des personnels ayant répondu à l'enquête indiquent qu'ils conseilleraient à une autre personne de faire appel à la médiation de l'enseignement agricole en cas de litige.

### Satisfaction globale des personnels ayant répondu à l'enquête

59 % des personnels ayant répondu à l'enquête se disent satisfaits à très satisfaits de l'action de la médiation de l'enseignement agricole les concernant.

A noter que 20 % des personnes n'ont pas renseigné cette dernière rubrique de l'enquête.



### ↳ Illustrations d'interventions en 2023

Les exemples de saisines présentés ci-après illustrent tant la diversité des problématiques pour lesquelles des agents font appel à la médiation que les principales questions qui reviennent le plus fréquemment : des questions concernant la rémunération (trop perçus ou régularisation d'acomptes), l'avancement, le remboursement partiel des frais de transports domicile-travail, les modalités de fin de contrat, la retraite additionnelle, des questions statutaires ou encore des anomalies résiduelles dans la mise en paiement des vacances examens.

Ces exemples n'ont pas de valeur représentative des recours faits par les agents auprès des services concernés en dehors de la médiation. Pour ce qui concerne les saisines de la médiation de l'enseignement agricole, sont souvent en cause :

- l'absence d'accusé de réception de la question ou de la réclamation faite auprès des services, doublée de l'aléa du circuit de réclamation utilisé par l'agent (auprès de son gestionnaire de proximité, de la DRAAF ou directement auprès du bureau de gestion, voire du gestionnaire quand il est identifié) ; les agents s'interrogent alors sur la prise en compte de leur demande, voire sur la considération qui leur est portée,
- l'absence ou le délai excessif de réponse (au-delà de deux mois) et de traitement, particulièrement sensibles sur les questions financières, qui ont parfois des impacts en chaîne (déclarations à corriger auprès des impôts, retard pour les indemnités journalières liées à la maladie ou de chômage...); le ressentiment des agents dans cette situation s'amplifie alors,
- des explications insuffisantes ou des réponses qui prennent mal ou pas en compte les questions posées par les agents ; là encore, les agents s'interrogent souvent sur la considération qui leur est portée.

La médiation s'attache pour autant à ne pas servir de « coupe-file » dans les alertes qu'elle adresse aux services gestionnaires, tout en signalant les situations de vulnérabilité particulière qu'elle observe afin que celles-ci soient traitées en priorité.



## Avancement : un besoin de transparence sur l'application des règles de départage

Saisine

Une enseignante contacte la médiation pour comprendre pourquoi, pendant deux années consécutives, elle n'a pas été promue à l'échelon spécial de la classe exceptionnelle de son corps statutaire. Elle a contesté son absence de promotion à deux reprises et a reçu, après un long délai d'attente, le même courrier. Celui-ci rappelle la référence de la note de service qui s'est appliquée, qu'elle comporte des critères de départage et souligne le fait que la proportion d'hommes et de femmes a été prise en compte lors de l'arbitrage. L'agent n'obtient aucune information sur la façon dont la note de service s'est appliquée dans sa situation, en particulier sur les critères de départage qui l'ont exclu de cet avancement. Elle saisit la médiatrice pour obtenir des explications, déterminantes en terme de reconnaissance de son travail, en particulier en fin de carrière.

Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Elle sollicite le bureau de gestion de l'agent pour savoir si des éléments précis peuvent être donnés à l'agent concernant son classement et les éléments qui ont été déterminants dans le départage entre les agents promouvables, pour répondre à sa demande. La réponse du bureau de gestion est négative : ces éléments ne sont pas communiqués aux agents.

Recommandation

La note de service annuelle qui diffuse les lignes directrices de gestion en matière de politique d'avancement et de promotion pour les agents relevant des corps d'enseignement et d'éducation de l'enseignement technique agricole indique que « *La création d'un grade à accès fonctionnel, la classe exceptionnelle, dans le cadre du protocole « parcours professionnels, carrière et rémunération »*, vise à reconnaître l'engagement et l'investissement des agents au sein d'un statut d'encadrement ou dans le cadre de fonctions annexes à leurs missions principales et à en valoriser le bénéfice pour les agents, en termes d'expérience, ou pour le système éducatif agricole, en termes de richesse. »

On peut ainsi s'attendre à ce que les agents concernés attachent une importance toute particulière à cette reconnaissance. Le taux de promotion étant chaque année limité, l'application des critères de départage est donc déterminante dans l'arbitrage final. Ces critères de départage, bien qu'il soit souligné qu'ils n'ont qu'un caractère indicatif, sont définis très précisément en annexe de la note de service et donnent lieu à l'attribution de points, qui permettent d'objectiver le classement des agents promouvables. Aussi le refus de l'administration de ne pas communiquer ces éléments déterminants dans le processus de classement peut générer la crainte que leur dossier n'ait pas été classé voire de la défiance de la part de certains agents, en particulier pour les enseignants qui ne disposent pas d'interlocuteurs de proximité tels que les Inspecteurs généraux d'appui aux personnes et aux structures (IGAPS) pour répondre à leurs questions. En outre, la possibilité pour les agents d'accéder à des données individuelles les concernant semble légitime. Ainsi, la médiatrice recommande au service des ressources humaines d'étudier la possibilité de donner de la lisibilité aux agents sur ce dispositif de points et de départage, en communiquant par exemple le nombre de points obtenus par l'agent et celui du dernier promu.

La médiatrice recommande enfin d'adresser aux agents des réponses personnalisées tenant compte des questions posées.



## Délai de paiement aux agents : les frais de transport domicile - travail

En 2023, 10 agents, personnels titulaires ou contractuels de l'Etat, constatant l'absence de remboursement de leurs abonnements de transport en commun depuis plus d'une année, et n'ayant aucune réponse à leurs réclamations, ont saisi la médiatrice. Leur demande a été déposée sous forme d'un formulaire à leur gestionnaire de proximité, dans leur établissement, dossier transmis au bureau du pilotage de la rémunération (BPREM) du service de ressources humaines (SRH) via une plateforme, accompagné des pièces justificatives demandées. Constatant l'absence de remboursement et l'absence de réponse à leurs relances. Tout agent de l'Etat, qu'il soit fonctionnaire ou contractuel, peut en effet bénéficier de la prise en charge partielle du prix des titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués entre son domicile et son lieu de travail.

Saisine

La médiatrice qualifie ces saisines de recevables dès lors qu'une réclamation a déjà été réalisée. Dans chaque cas, elle s'assure en premier lieu auprès de l'établissement que la complétude du dossier a été vérifiée et qu'il a bien été transmis via la plateforme au BPREM, et le cas échéant d'une relance auprès du BPREM. Après ces vérifications, la médiatrice soumet chaque dossier au BPREM. La médiatrice est néanmoins préoccupée par le fait de ne pas perturber l'ordre chronologique de traitement des dossiers par son intervention auprès du bureau de gestion, et en alerte ce dernier également.

Instruction

Face à cette problématique de délai de remboursement, une nouvelle procédure a été mise en place à la fin de l'année 2023 par le BPREM, par note de service SG/SRH/SDCAR/2023-811 du 21 décembre 2023. Dorénavant l'instruction de la demande et le contrôle du dossier et de ses pièces sont réalisés par l'établissement. La mise en paiement est validée sur la base de cette instruction et sur la base d'un système de contrôle interne des établissements. La note précise en outre que : « *Des contrôles internes sur un échantillon aléatoire de dossier sont effectués chaque mois. Les demandes sont adressées aux GP avec un délai de réponse de rigueur. En l'absence de retour ou de dossier non conforme, le BPREM procède à l'arrêt du remboursement domicile travail. En cas de taux d'anomalie élevé, le BPREM se réserve la possibilité d'effectuer un contrôle exhaustif des dossiers de la structure.* »

La nouvelle procédure relative à la prise en charge partielle du prix des titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués par les personnels de l'Etat entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail vise à fluidifier le traitement de ces dossiers et à réduire les délais de paiement aux agents. Elle renforce la responsabilité des gestionnaires de proximité dans le contrôle des dossiers avant mise en paiement et leur demande d'organiser chaque année des contrôles internes. La médiatrice recommande de proposer aux établissements des modalités d'organisation de ces contrôles et de traçabilité. Elle recommande en outre de préciser les modalités de traitement des dossiers antérieurs à régulariser, tels que ceux qui font l'objet de saisine de la médiation de l'enseignement agricole.

Recommandation



Saisine

Un agent contractuel a perçu une régularisation de salaires non versés sur plusieurs mois sous forme d'un premier acompte. Il conteste le montant de l'acompte qui diffère de celui mentionné sur sa fiche de salaire et ne comprend pas les explications données par le bureau de gestion. Il saisit alors la médiatrice.

Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car une réclamation a déjà été faite par l'agent.

Elle interroge le bureau de gestion sur ce différentiel. Celui-ci explique que l'acompte indiqué dans la fiche de salaire correspond à un montant brut et que l'acompte perçu par l'agent correspond à un montant net après déduction des cotisations salariales. Après nouvelle vérification, le bureau de gestion confirme qu'aucune anomalie n'est à relever dans les versements et déductions opérés. Les montants sont corrects et les informations visibles sur les bulletins de paie et de rappel accessibles sur l'Espace numérique sécurisé des agents publics de l'État (ENSAP). Le bureau ajoute que la différence entre les acomptes perçus sur les comptes bancaires des agents et ceux déduits sur le bulletin de paie qui suit leur versement s'explique par les différents prélèvements appliqués à ces acomptes. Il rappelle que les acomptes correspondent à 75% du traitement brut sans les primes. Il précise enfin que les acomptes versés aux agents sont soumis au prélèvement à la source, en général à un taux non personnalisé, ce qui explique les différences entre les montants reçus et ceux déduits des fiches de paie.

Cette dernière information amène la médiatrice à consulter le bulletin officiel des finances publiques, qui fixe le taux de prélèvement non personnalisé selon un barème défini par tranches de rémunération. Ainsi l'acompte perçu par l'agent, qui représente plusieurs mois de salaire, correspondant à un taux non personnalisé de 28%, supérieur au taux personnalisé qui lui est appliqué habituellement et sur la base duquel il avait fait ses calculs.

L'agent obtient la confirmation de cette explication auprès de son centre des impôts qui lui indique en outre qu'il peut demander une régularisation anticipée du montant du trop versé d'impôts.

Recommandation

Il est légitime qu'un agent souhaite vérifier les régularisations de salaires qui lui sont versées ou prélevées. La médiatrice recommande que les gestionnaires des services régionaux (SRFD) disposent des informations permettant de répondre aux agents pour ce faire, notamment en ayant accès aux éléments de rémunération.

En outre, le prélèvement à la source a introduit une complexité supplémentaire dans les situations de régularisation, laquelle n'avait pas été identifiée dans la situation présentée ici. Aussi, la médiatrice recommande de prévoir une mention explicite invitant les agents à se rapprocher du centre des impôts dont ils relèvent pour tout besoin d'expertise.



## Des anomalies résiduelles dans le processus de paiement des vacances examens

Une enseignante contractuelle de droit public affectée dans un lycée agricole privé n'a pas reçu les vacances qui lui sont dues au titre de sa participation aux examens des sessions 2021 et 2022. Malgré les démarches effectuées auprès de la MIREX, le problème demeure. Elle saisit alors la médiatrice.

Saisine

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car une réclamation a déjà été réalisée.

Elle met en évidence que le dossier administratif de la requérante ne comporte pas sa commune de résidence. Cette dernière lui confirme qu'un nom de commune est bien mentionné sur son bulletin de salaire mais qu'il est lui-même erroné. La MIREX, quant à elle, confirme également que la personne figure sous le statut « Inconnu » dans l'application des examens INDEXA2, ce qui signifie qu'une donnée administrative n'est pas cohérente dans son dossier.

La médiatrice se tourne alors vers la DRAAF/SRFD dont dépend l'établissement de la requérante. La DRAAF, dès qu'elle dispose de la nouvelle adresse de cette personne, via son établissement, sollicite le bureau de gestion (BE2FR) afin de l'enregistrer dans le dossier administratif (Application RenoïRH) de l'enseignante. Cette opération permet alors de débloquer le circuit de paiement des vacances.

Instruction

La chaîne de paiement des vacances fait intervenir plusieurs applications, notamment celle qui assure la gestion administrative de l'agent (RenoïRH) et celle qui assure la gestion des examens (INDEXA2). Ces applications communiquent entre elles. Dans le cas présent, une donnée manquante dans la première est bloquante dans la seconde.

Ce même sujet a fait l'objet de plusieurs saisines en 2023. Au-delà de cette situation individuelle, la médiatrice recommande donc aux MIREX, dès lors qu'elles décèlent un agent en statut « inconnu » de repérer si une anomalie s'est produite dans l'enregistrement de ses données personnelles et d'en faire part à la DRAAF d'origine, directement. Leur résolution passe par une correction par le bureau compétent (BE2FR) sur demande de la DRAAF puis réintégration dans un lot de paiement par la MIREX.

Recommandation



## La préparation de la retraite, un moment important, notamment sur le plan financier : cas de la retraite additionnelle

Saisine

Une enseignante contractuelle de droit public affectée dans un lycée agricole privé conteste l'état des services que lui a fait parvenir l'organisme de prévoyance APC en charge du versement de sa retraite additionnelle. Celui-ci comporterait des erreurs, en particulier 20 années de service manqueraient. L'APC l'a informée qu'en l'état actuel, les conditions pour pouvoir toucher la retraite additionnelle ne sont pas remplies. Elle forme un recours auprès du bureau de gestion mais après plusieurs mois, n'obtient aucune réponse malgré plusieurs relances. Elle sollicite la médiation, l'APC venant de lui faire savoir qu'il va procéder prochainement à la liquidation de sa retraite additionnelle.

Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car une réclamation a déjà été faite.

Elle examine le relevé et constate effectivement qu'une erreur de date a été faite sur une période d'activité, supprimant ainsi 20 années de service. La requête de l'enseignante est donc fondée. La médiatrice la soumet au bureau de gestion en lui signalant l'urgence de la saisine et en recommandant de procéder à la correction de l'erreur. Celui-ci procède à la rectification, établit un nouveau relevé de services et l'envoie à l'APC.

Recommandation

La préparation de la retraite peut être un moment délicat dans la carrière des agents, le volet financier étant une de ses dimensions importantes. Le sujet de la retraite additionnelle a fait l'objet de plusieurs saisines en 2023. Le cas de figure présenté ci-dessus porte sur un relevé de services erroné. La médiatrice recommande ainsi aux agents d'être vigilants et de vérifier très tôt l'état de services transmis à partir duquel le montant de la retraite va être calculé.

La plupart des autres saisines traitées par la médiatrice ne sont pas liées à une erreur mais au délai d'instruction des dossiers et l'absence de réponse aux demandes. La médiatrice recommande au service des ressources humaines de mettre en place un dispositif permettant aux agents d'être informés de l'avancement de cette instruction et permettant un signalement facilité en cas d'erreurs (système de ticket par exemple).



## La mobilisation du compte personnel de formation : la nécessité d'un accompagnement de proximité des agents

Un enseignant contractuel de droit public dans un lycée agricole privé a obtenu un congé de formation professionnelle pour 8 mois. En parallèle, il a déposé une demande de financement via son compte personnel de formation (CPF) pour une formation diplômante en 1 an. Il a fait ces démarches seul, n'ayant trouvé aucun conseiller formation. Ayant eu connaissance de l'avis favorable de la DRAAF dont dépend son établissement pour cette seconde demande, il a démarré la formation dans le centre où il s'est inscrit en septembre 2023. Après le démarrage de cette formation, il apprend que sa demande de mobilisation de son compte personnel de formation a reçu un avis défavorable du service du ministère de l'agriculture en charge de la formation continue, malgré ses demandes réitérées auprès de la DRAAF. Il a compris que son dossier avait été refusé parce qu'il n'était pas autorisé d'articuler congé formation et mobilisation de son CPF, alors que cela est prévu dans les notes de service relatives à ces deux dispositifs. Il saisit alors la médiatrice.

Saisine

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car l'agent a déjà fait un recours auprès de la DRAAF. Elle contacte alors le bureau en charge de la formation continue pour avoir confirmation que les dispositifs de congé formation et de mobilisation du CPF peuvent être activés ensemble. Le bureau de la formation continue indique qu'en cas de mobilisation simultanée du CFP et du CPF, il faut présenter les deux demandes ensemble.

Instruction

La médiatrice recommande aux DRAAF de bien informer les agents qu'un avis favorable de l'autorité académique concernant la mobilisation d'un dispositif de formation continue ne vaut pas accord de financement.

Elle recommande par ailleurs au bureau de la formation continue de préciser les modalités de demandes simultanées de congé formation et de mobilisation du CPF.

Elle recommande en outre de rendre plus accessible les ressources et l'offre de conseil et d'accompagnement pour la formation continue des personnels enseignants des établissements privés, en lien avec les fédérations d'établissements privés.

Recommandation



Saisine

Un enseignant professeur de lycée professionnel agricole (PLPA) en poste dit « gagé » dans un CFA a été placé en Position normale d'activité (PNA) sur son poste le 1er janvier 2021, en application de la note de service n°SG/SRH/SDCAR/2020-725 du ministre de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire du 23 novembre 2020. Il a demandé à l'administration d'annuler cette décision en application de la décision du 14 juin 2023 du Conseil d'Etat, qui a décidé : « Le II de la note de service n°SG/SRH/SDCAR/2020-725 du ministre de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire du 23 novembre 2020 est annulé en tant qu'il prévoit que les agents concernés sont placés à compter du 1er janvier 2021 en position normale d'activité au sein des établissements d'enseignement agricole, dans les conditions définies par le décret du 18 avril 2008 organisant les conditions d'exercice des fonctions, en position d'activité, dans les administrations de l'Etat. » L'agent a écrit à la DRAAF en septembre 2023 pour que sa situation administrative soit régularisée (annulation de ce placement en PNA) suite à la décision du Conseil d'Etat du 14 juin 2023. La DRAAF lui a indiqué dès le mois de septembre 2023 avoir transmis sa demande au SRH, mais n'ayant reçu aucune réponse, il saisit la médiatrice.

Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car l'agent a déjà fait un recours. La note de service n°SG/SRH/SDCAR/2020-725 du 23/11/2020 sur les principes et règles de gestion applicables aux emplois dits « gagés » sur ressources propres des établissements d'enseignement agricole indique que : « en raison de la mise en place de la déclaration sociale nominative (DSN), obligation transversale s'appliquant à tous les employeurs, une modification de la gestion de ces « emplois gagés » s'impose au MAA. Les évolutions administratives nécessaires seront conduites sans impact sur la situation des agents concernés, qu'il s'agisse de la possibilité d'être maintenu sur l'affectation actuelle, des possibilités d'évolution ou de la rémunération. [...] Une non-application de la DSN entraînerait pour les agents concernés des anomalies dans leurs dossiers individuels auprès des organismes sociaux, lesquelles seraient préjudiciables au calcul de leurs droits sociaux, de leur retraite et de leur impôt sur le revenu. »

Le fonctionnaire en position normale d'activité reste géré par son administration d'origine, mais il est rémunéré par l'administration d'accueil. Il continue de bénéficier des règles d'avancement, de promotion et de rémunération afférentes à son statut.

Pour autant, le Conseil d'Etat considère dans sa décision du 14 juin 2023 que « en prévoyant que les agents sur emplois dit « gagés » des établissements publics d'enseignement agricole, alors qu'ils ne peuvent être regardés, pour l'application de l'article 36 bis de la loi du 11 janvier 1984 [...], comme étant affectés soit dans une administration, soit dans un établissement public qui ne relèverait pas du périmètre d'affectation défini par leur statut particulier, y seraient néanmoins placés en position normale d'activité dans les conditions prévues par le décret du 18 avril 2008, et par suite soumis à la durée de trois années applicable à l'affectation d'un fonctionnaire en dehors du périmètre défini par son statut particulier, dont le renouvellement dépend de la décision de l'administration d'accueil, le ministre de l'agriculture et de l'alimentation a méconnu le sens et la portée des dispositions statutaires applicables à ces agents ainsi que les dispositions de ce décret. »

Instruction

La décision du Conseil d'Etat du 14 juin 2023, qui annule le point II de la note de service n°SG/SRH/SDCAR/2020-725 plaçant les agents sur postes gagés en Position normale d'activité et qui remet en cause la réponse « technique » apportée à l'obligation de déclaration sociale nominative, s'impose à l'administration. La médiatrice ne peut donc que recommander qu'une réponse positive soit apportée à l'agent.

Recommandation

A noter que la médiatrice a été saisie à nouveau par plusieurs agents sur ce sujet début 2024. Certains agents font valoir que cette situation administrative génère des difficultés et des craintes, voire leur porte préjudice :

- difficultés rencontrées en situation d'arrêt de travail, du fait de l'obligation faite à l'agent de s'affilier à la CPAM,
- ancienneté erronée sur les bulletins de salaire (mention du 1er janvier 2021), avec des craintes de préjudice au moment du départ à la retraite,
- difficultés dans la perception des vacances examens, le cas échéant, leur paiement étant demeuré au niveau national.



## Fin d'un contrat à durée déterminée dans un établissement d'enseignement : la transmission des documents légaux à l'agent

Saisine

Une enseignante contractuelle (ACEN) voit son contrat, non renouvelé, se terminer le 31 août 2023. Elle a bien reçu un courrier de notification de fin de son contrat signé mais ne dispose toujours pas, à la fin du mois d'octobre suivant, des documents de fin de contrat destinés à Pôle Emploi (devenu France Travail) et de certificat de travail. Sans ces documents elle ne peut faire valoir ses droits aux indemnités chômage et n'a donc plus de ressources. Elle a effectué de nombreuses relances auprès du service régional (SRFD), sans succès. Elle se retrouve en grandes difficultés financières et saisit la médiatrice.

Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable compte-tenu des réclamations déjà faites. Elle prend l'attache du SRFD qui atteste que la demande a bien été transmise en urgence au bureau des personnels contractuels (BPCO), en charge d'établir ces documents. La médiatrice alerte alors le bureau de gestion sur l'urgence de la situation de cette personne. Celui-ci transmet alors à l'agent les documents attendus (attestation Pôle Emploi, certificat de travail, arrêté fixant l'indemnité de fin de contrat) dans les jours qui suivent.

Recommandation

La médiatrice recommande la plus grande attention et la plus grande rigueur dans la mise en œuvre de la note de service n° 2023-302 du 4 mai 2023 relative à la campagne de mobilité des personnels contractuels d'enseignement et d'éducation sur moyens permanents de l'enseignement technique agricole public (ACEN) - annexe 2 :

*« Vos démarches à effectuer afin d'être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi :*

*- votre service gestionnaire doit vous transmettre, à la rupture de votre contrat de travail, votre attestation destinée à Pôle emploi précisant le motif de rupture du contrat de travail ainsi que vos périodes d'affiliation et les rémunérations associées ;*

*[...] ».*

## Synthèse des recommandations pour 2023

### **Recommandation n°2023- 9- Avancement : un besoin de transparence sur l'application des règles de départage**

La médiatrice recommande au service des ressources humaines d'étudier la possibilité de donner de la lisibilité aux agents sur le dispositif de points et de départage dans le processus de promotion des enseignants, en communiquant par exemple le nombre de points obtenus par l'agent et celui du dernier promu.

La médiatrice recommande en outre d'adresser aux agents des réponses personnalisées tenant compte des questions posées.

### **Recommandation n°2023 - 10 - Délai de paiement aux agents : les frais de transports domicile – travail**

La médiatrice recommande de proposer aux établissements des modalités d'organisation des contrôles prévus par la note de service SG/SRH/SDCAR/2023-811 du 21 décembre 2023 relative à la prise en charge partielle du prix des titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués par les personnels de l'Etat entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail et de traçabilité.

Elle recommande en outre de préciser les modalités de traitement des dossiers à régulariser, tels que ceux qui font l'objet de saisine de la médiation de l'enseignement agricole.

### **Recommandation n°2023-11 - Information des agents sur la rémunération versée en cas de régularisation**

Il est légitime qu'un agent souhaite vérifier les régularisations de salaires qui lui sont versées ou prélevées. La médiatrice recommande que les gestionnaires des services régionaux (SRFD) disposent des informations permettant de répondre aux agents pour ce faire, notamment en ayant accès aux éléments de rémunération.

En outre, le prélèvement à la source a introduit une complexité supplémentaire dans les situations de régularisation, laquelle n'avait pas été identifiée dans la situation présentée ici. Aussi, la médiatrice recommande de prévoir une mention explicite invitant les agents à se rapprocher du centre des impôts dont ils relèvent pour tout besoin d'expertise.

### **Recommandation n°2023-12 - Des anomalies résiduelles dans le processus de paiement des vacances examens**

La médiatrice recommande aux MIREX, dès lors qu'elles décèlent un agent en statut « inconnu » dans les applications de la chaîne de traitement des vacances examens, de repérer si une anomalie s'est produite dans l'enregistrement de ses données personnelles et d'en faire part à la DRAAF d'origine, directement. Leur résolution passe par une correction par le bureau compétent (BE2FR) sur demande de la DRAAF puis réintégration dans un lot de paiement par la MIREX.

### **Recommandation n°2023-13 - La préparation de la retraite, un moment important, notamment sur le plan financier : cas de la retraite additionnelle**

La médiatrice recommande aux agents préparant leur dossier de retraite d'être vigilants et de vérifier très tôt l'état de services transmis à partir duquel le montant de la retraite va être calculé.

La médiatrice recommande au service des ressources humaines de mettre en place un dispositif permettant aux agents d'être informés de l'avancement de l'instruction de leur dossier de retraite et permettant un signalement facilité en cas d'erreurs (système de ticket par exemple).

### **Recommandation n°2023-14 - La mobilisation du compte personnel de formation : la nécessité d'un accompagnement de proximité des agents**

La médiatrice recommande aux DRAAF de bien informer les agents qu'un avis favorable de l'autorité académique concernant la mobilisation d'un dispositif de formation continue ne vaut pas accord de financement.

Elle recommande par ailleurs au bureau de la formation continue de préciser les modalités de demandes simultanées de congé formation et de mobilisation du CPF.

Elle recommande en outre de rendre plus accessible les ressources et l'offre de conseil et d'accompagnement pour la formation continue des personnels enseignants des établissements privés, en lien avec les fédérations d'établissements privés.

### **Recommandation n°2023-15 - Agents titulaires placés en Position normale d'activité dans les CFA et CFPPA**

La décision du Conseil d'Etat du 14 juin 2023, qui annule le point II de la note de service n°SG/SRH/SDCAR/2020-725 plaçant les agents sur postes gagés en Position normale d'activité et qui remet en cause la réponse « technique » apportée à l'obligation de déclaration sociale nominative, s'impose à l'administration. La médiatrice ne peut donc que recommander qu'une réponse positive soit apportée à l'agent.

A noter que la médiatrice a été saisie à nouveau par plusieurs agents sur ce sujet début 2024. Certains agents font valoir que cette situation administrative génère des difficultés et des craintes, voire leur porte préjudice :

- difficultés rencontrées en situation d'arrêt de travail , du fait de l'obligation faite à l'agent de s'affilier à la CPAM,
- ancienneté erronée sur les bulletins de salaire (mention du 1er janvier 2021), avec des craintes de préjudice au moment du départ à la retraite,
- difficultés dans la perception des vacances examens, le cas échéant, leur paiement étant demeuré au niveau national.

### **Recommandation n°2023-16 - Fin d'un contrat à durée déterminée dans un établissement d'enseignement : la transmission des documents légaux à l'agent**

La médiatrice recommande la plus grande attention et la plus grande rigueur dans la mise en œuvre de la note de service n° 2023-302 du 4 mai 2023 relative à la campagne de mobilité des personnels contractuels d'enseignement et d'éducation sur moyens permanents de l'enseignement technique agricole public (ACEN) - annexe 2 :

*« Vos démarches à effectuer afin d'être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi :*

- votre service gestionnaire doit vous transmettre, à la rupture de votre contrat de travail, votre attestation destinée à Pôle emploi précisant le motif de rupture du contrat de travail ainsi que vos périodes d'affiliation et les rémunérations associées ;[...] »

## ↳ Suivi des recommandations de la médiation



Au-delà des échanges du quotidien dans le cadre du traitement des saisines des personnels des établissements d'enseignement agricole, la médiation de l'enseignement agricole a initié, pour élaborer ce rapport d'activité 2023, un dialogue avec les services concernés pour le suivi des recommandations émises. Cette démarche n'est pas applicable à toutes les recommandations, en particulier lorsque leur prise en compte ne peut être mesurée ou qualifiée. En outre, elle nécessite d'être organisée et anticipée en termes de méthodologie.

Ainsi, pour cette première année, concernant les recommandations issues des saisines des personnels de l'enseignement agricole, la priorité a été donnée au dialogue avec le service des ressources humaines (SRH) du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire sur les recommandations 2023.

### **Recommandation n°2023- 9- Avancement : un besoin de transparence sur l'application des règles de départage**

La médiatrice recommande au service des ressources humaines d'étudier la possibilité de donner de la lisibilité aux agents sur le dispositif de points et de départage dans le processus de promotion des enseignants, en communiquant par exemple le nombre de points obtenus par l'agent et celui du dernier promu.

La médiatrice recommande en outre d'adresser aux agents des réponses personnalisées tenant compte des questions posées.

#### Observation du SRH

« De façon générale, la note de service annuelle du SRH rappelle les barèmes applicables et la procédure à suivre, informations stables depuis plusieurs années et connues des agents comme des organisations syndicales.

En ce qui concerne les règles de départage, elles pourraient par contre être utilement précisées et explicitées de nouveau (notes de service ou lignes directrices de gestion).

S'agissant des situations individuelles, le SRH n'est pas en capacité de donner à chaque agent (14 000) l'information précise sur le nombre de points obtenus, constitués à la fois de l'ancienneté et de la façon de servir. Par contre, dans le cadre de recours introduits par les agents, ces derniers disposent d'information et d'explication sur leur avancement. »

 La médiatrice comprend la difficulté, pour le SRH, de produire une information individuelle aux agents et le remercie de l'attention portée à la question des règles de départage. Elle souligne néanmoins que lors de son étude des saisines de personnels, comportant notamment les réponses données par le SRH à leurs

recours, elle n'a pas trouvé d'information ni d'explication individuelle et souhaite donc poursuivre cet échange avec le SRH.

### **Recommandation n°2023 - 10 - Délai de paiement aux agents : les frais de transports domicile – travail**

La médiatrice recommande de proposer aux établissements des modalités d'organisation des contrôles prévus par la note de service SG/SRH/SDCAR/2023-811 du 21 décembre 2023 relative à la prise en charge partielle du prix des titres d'abonnement correspondant aux déplacements effectués par les personnels de l'Etat entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail et de traçabilité.

Elle recommande en outre de préciser les modalités de traitement des dossiers à régulariser, tels que ceux qui font l'objet de saisine de la médiation de l'enseignement agricole.

#### Observation du SRH

« En ce qui concerne les dossiers de remboursement des frais de déplacements, le retard est en cours de résorption (un agent a été recruté spécifiquement sur ce sujet).

S'agissant des modalités d'organisation des contrôles, elles sont en cours de définition. »

 La médiatrice remercie le SRH de ce retour d'information.

### **Recommandation n°2023-11 - Information des agents sur la rémunération versée en cas de régularisation**

Il est légitime qu'un agent souhaite vérifier les régularisations de salaires qui lui sont versées ou prélevées. La médiatrice recommande que les gestionnaires des services régionaux (SRFD) disposent des informations permettant de répondre aux agents pour ce faire, notamment en ayant accès aux éléments de rémunération.

En outre, le prélèvement à la source a introduit une complexité supplémentaire dans les situations de régularisation, laquelle n'avait pas été identifiée dans la situation présentée ici. Aussi, la médiatrice recommande de prévoir une mention explicite invitant les agents à se rapprocher du centre des impôts dont ils relèvent pour tout besoin d'expertise.

#### Observation du SRH

« Deux cas de figure sont à distinguer :

- Le cas d'une régularisation opérée par le comptable public directement : le ministère, que ce soit au niveau central ou territorial, n'est pas informé de cette opération, qui ne donne pas lieu non plus à une information de l'agent par le comptable. Seul le bulletin de salaire porte des éléments d'éclairage.
- Le cas d'une régularisation d'une erreur de paie : le SRH envoie systématiquement à l'agent un courrier qui explicite les motifs de la régularisation opérée, les voies de recours possibles et invite l'agent à se rapprocher du comptable public pour la mise en œuvre d'un échéancier. »

 La médiatrice remercie le SRH de ces précisions. Des analyses de cas seraient utiles pour mieux identifier le cas de figure dans lequel se trouvent les personnels qui saisissent la médiation, afin de mieux les orienter dans leurs démarches le cas échéant.

### **Recommandation n°2023-12 - Des anomalies résiduelles dans le processus de paiement des vacances examens**

La médiatrice recommande aux MIREX, dès lors qu'elles décèlent un agent en statut « inconnu » dans les applications de la chaîne de traitement des vacances examens, de repérer si une anomalie s'est produite dans l'enregistrement de ses données personnelles et d'en faire part à la DRAAF d'origine, directement. Leur résolution passe par une correction par le bureau compétent (BE2FR) sur demande de la DRAAF puis réintégration dans un lot de paiement par la MIREX.

#### Observation du SRH

« Depuis 2 ans, le SRH et la DGER ont travaillé de concert pour identifier une procédure qui sécurise le dépôt et le traitement des informations nécessaires au paiement des vacances d'examen.

Les MIREX ont été informées et formées à cette nouvelle procédure qui devrait permettre de ne plus faire face aux difficultés mentionnées liées à l'interopérabilité du logiciel indexa2 et RenoIRH.

Une présentation de cette procédure pourrait être utilement organisée auprès de la médiation. »

 La médiatrice remercie le SRH de ces précisions et de cette proposition qu'elle accepte. Elle sera attentive, si de nouvelles saisines lui parviennent sur ce sujet, à demander à chaque service concerné de bien respecter le rôle qui lui est dévolu.

### **Recommandation n°2023-13 - La préparation de la retraite, un moment important, notamment sur le plan financier : cas de la retraite additionnelle**

La médiatrice recommande aux agents préparant leur dossier de retraite d'être vigilants et de vérifier très tôt l'état de services transmis à partir duquel le montant de la retraite va être calculé.

La médiatrice recommande au service des ressources humaines de mettre en place un dispositif permettant aux agents d'être informés de l'avancement de l'instruction de leur dossier de retraite et permettant un signalement facilité en cas d'erreurs (système de ticket par exemple).

#### Observation du SRH

« Le SRH partage la recommandation de la médiatrice sachant qu'il revient au SRH de vérifier la complétude du dossier qui ouvre le droit à la retraite additionnelle et à l'agent de suivre ensuite l'instruction de sa demande auprès du service en charge de la retraite des enseignants.

L'information de l'agent, sur cette répartition de compétences, pourrait être renforcée. »

 La médiatrice remercie le SRH de l'attention portée à cette recommandation et relaiera toute communication renforcée fournie par le SRH aux agents qui la sollicite.

## **Recommandation n°2023-14 - La mobilisation du compte personnel de formation : la nécessité d'un accompagnement de proximité des agents**

La médiatrice recommande aux DRAAF de bien informer les agents qu'un avis favorable de l'autorité académique concernant la mobilisation d'un dispositif de formation continue ne vaut pas accord de financement.

Elle recommande par ailleurs au bureau de la formation continue de préciser les modalités de demandes simultanées de congé formation et de mobilisation du CPF.

Elle recommande en outre de rendre plus accessible les ressources et l'offre de conseil et d'accompagnement pour la formation continue des personnels enseignants des établissements privés, en lien avec les fédérations d'établissements privés.

### Observation du SRH

« L'information relative à la mobilisation des dispositifs de la formation professionnelle tout au long de la vie (FPTLV), dont le CPF, est effectuée par le biais du site internet Formco qui présente les éléments de la note de service SG/SRH/SDDPRS/2022-891 du 07/12/2022 et ses annexes relatives aux dispositifs de la FPTLV au ministère chargé de l'agriculture.

Ainsi, les objectifs et les modalités de dépôt des demandes sont présentées et les dates d'ouverture des campagnes CPF font l'objet d'une actualité sur ce même site internet en complément de la communication faite par les délégations régionales à la formation continue (DRFC).

Au regard de la possibilité de dépôt non concomitante d'une demande de CPF et congé formation professionnelle (CFP) qui peuvent être cumulés pour la même formation, la fiche relative à chacun de ces dispositifs sera précisée sur ce point et partagée avec les DRFC, comme il est recommandé.

Par ailleurs, la stratégie pour l'accompagnement de la mobilité et de l'évolution professionnelle des agents, co-construite en lien avec le réseau d'appui aux personnels et structures (RAPS), a formalisé l'offre d'accompagnement personnalisé au bénéfice des agents, les modalités d'accès ainsi que les ressources et les outils pouvant être mobilisés afin de favoriser la mise en œuvre des projets d'évolution professionnelle (cf. article 6 du Décret n° 2022-1043 du 22 juillet 2022 relatif à la formation et à l'accompagnement personnalisé des agents publics en vue de favoriser leur évolution professionnelle).

La note de service SG/SRH/SDDPRS/2023-716 du 21/11/2023 vise ainsi à mieux partager les dispositifs permettant à chacun de s'appropriier, en tant qu'agent, les éléments utiles à la réflexion et l'élaboration de son parcours professionnel, et, en tant que manager, à accompagner en proximité ces démarches, en lien avec les différents acteurs spécialisés du domaine. Pour les enseignants relevant de la compétence de l'inspection de l'enseignement agricole, il est également fait référence aux dispositifs d'appui individuel pouvant être mobilisés dans le cadre de la note de service DGER/SDEDC/2018-720 du 25/09/2018. »

 La médiatrice remercie le SRH de l'attention portée à cette recommandation et sollicite la poursuite des échanges sur ce point concernant les enseignants contractuels des établissements privés.

### **Recommandation n°2023-15 - Agents titulaires placés en Position normale d'activité dans les CFA et CFPPA**

La décision du Conseil d'Etat du 14 juin 2023, qui annule le point II de la note de service n°SG/SRH/SDCAR/2020-725 plaçant les agents sur postes gagés en Position normale d'activité et qui remet en cause la réponse « technique » apportée à l'obligation de déclaration sociale nominative, s'impose à l'administration. La médiatrice ne peut donc que recommander qu'une réponse positive soit apportée à l'agent. A noter que la médiatrice a été saisie à nouveau par plusieurs agents sur ce sujet début 2024. Certains agents font valoir que cette situation administrative génère des difficultés et des craintes, voire leur porte préjudice :

- difficultés rencontrées en situation d'arrêt de travail , du fait de l'obligation faite à l'agent de s'affilier à la CPAM,
- ancienneté erronée sur les bulletins de salaire (mention du 1er janvier 2021), avec des craintes de préjudice au moment du départ à la retraite,
- difficultés dans la perception des vacances examens, le cas échéant, leur paiement étant demeuré au niveau national.

#### Observation du SRH

« Au niveau individuel, il convient de noter qu'aucun préjudice n'a été constaté dans la gestion des agents placés en PNA : Ils sont rémunérés par les EPLEFPA et les actes de gestion quotidienne de ces agents (CMO, situation familiale...) relèvent de la compétence du directeur. Les services de l'administration centrale sont compétents en ce qui concerne la gestion statutaire des agents.

Par contre, suite à la décision du Conseil d'Etat, certains établissements ont estimé, sans attendre les instructions, qu'ils n'avaient plus à intervenir dans la gestion de ces agents, ce qui crée des difficultés.

L'exécution de la décision du Conseil d'Etat est délicate et donne lieu à des travaux menés conjointement avec la DGER. »

 La médiatrice prend note des travaux en cours concernant l'exécution de la décision du Conseil d'Etat et de la répartition des compétences selon les actes de gestion.

### **Recommandation n°2023-16 - Fin d'un contrat à durée déterminée dans un établissement d'enseignement : la transmission des documents légaux à l'agent**

La médiatrice recommande la plus grande attention et la plus grande rigueur dans la mise en œuvre de la note de service n° 2023-302 du 4 mai 2023 relative à la campagne de mobilité des personnels contractuels d'enseignement et d'éducation sur moyens permanents de l'enseignement technique agricole public (ACEN) - annexe 2 :

« Vos démarches à effectuer afin d'être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi :

- votre service gestionnaire doit vous transmettre, à la rupture de votre contrat de travail, votre attestation destinée à Pôle emploi précisant le motif de rupture du contrat de travail ainsi que vos périodes d'affiliation et les rémunérations associées ;[...] »

#### Observation du SRH

« Le SRH partage la recommandation de la médiatrice.

Compte tenu des difficultés du bureau de gestion – augmentation significative des contrats, turn over important et postes non systématiquement pourvus - des travaux sont en cours pour réorganiser son activité. »

 La médiatrice remercie le SRH pour la prise en compte de cette recommandation et suivra avec intérêt l'évolution de l'organisation mise en place pour répondre aux agents.

## 4 Annexes

Annexe 1 : liste des sigles .....	64
Annexe 2 : Charte du Club des Médiateurs de Services au Public .....	65

## Annexe 1 : liste des sigles

ACEN	Agent contractuel d'enseignement national
AESH	Accompagnant d'élève en situation de handicap
BAEVS	Bureau de l'action éducative et de la vie scolaire
BE2FR	Bureau de gestion des personnels enseignant et des personnels de la filière formation-recherche
BEX	Bureau des examens
BPA	brevet professionnel agricole
BPCO	bureau de gestion des personnels contractuels
BPREM	bureau du pilotage de la rémunération
BTSA	Brevet de technicien supérieur agricole
CFA	centre de formation d'apprentis
CFPPA	centre de formation professionnelle et de promotion agricoles
CNEAP	Conseil national de l'enseignement agricole privé
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CPF	compte personnel de formation
DGER	Direction générale de l'enseignement et de la recherche
DRAAF	Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt
ENSAP	Espace numérique sécurisé des agents publics de l'État
EPLFPA	Etablissement public local d'enseignement et de formation agricole
IFOMENE	Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation
IGPDE	Institut de la Gestion publique et de Développement Economique
JORF	Journal officiel de la République française
MASA	Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire
MFR	Maison familiale et rurale
MIREX	Mission interrégionale des examens
PLPA	professeur de lycée professionnel agricole
PNA	position normale d'activité
RESEDA	Réseau Education pour la santé, l'écoute et le développement de l'adolescent
RGPD	Règlement général sur la protection des données
SRFD	service régional de la formation et du développement
SRH	Service des ressources humaines
UC	Unité capitalisable
UNMFREO	Union nationale des maisons familiales et rurales d'éducation et d'orientation
VAE	validation des acquis de l'expérience



## 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.

Médiation de l'enseignement agricole technique et supérieur

• [mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr](mailto:mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr)

• Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur  
MASA / DGER  
78 rue de Varenne  
75349 Paris 07 SP

• téléphone :

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