

ANNÉE 2020

RAPPORT DU MÉDIATEUR DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR



Le rapport 2020 est le quatrième rapport annuel du médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur. Comme les années précédentes et conformément aux dispositions de l'article D810-2 du Code rural et de la pêche maritime, le rapport dresse un bilan complet de mon action et fait part de mes recommandations dans un objectif d'amélioration des services dans leurs relations avec les usagers et les agents de l'enseignement agricole. Ces recommandations permettent d'alerter l'administration sur un certain nombre d'attentes et de besoins, de pointer des dysfonctionnements récurrents et d'inciter les services gestionnaires à rechercher des solutions nuancées, allant dans le sens d'une amélioration de l'efficacité du système éducatif.

Créé en octobre 2000, le médiateur de l'enseignement agricole a soufflé sa vingtième bougie dans un contexte particulier : celui de la crise sanitaire et des difficultés qui en ont découlé. Durant cette période inédite, le médiateur a pu constater une forte augmentation du nombre de saisines (+ 21% en un an). Il serait hasardeux de vouloir tirer des conclusions directes de cette augmentation. Rien n'autorise à penser qu'elle traduit une hausse de la conflictualité entre l'institution, ses agents et ses usagers. Au mieux, cette croissance peut révéler une meilleure connaissance du dispositif de médiation de l'enseignement agricole, surtout par les agents qui sont, à eux seuls, à l'origine de cette hausse.

L'année 2020 a ainsi été marquée par la crise sanitaire et le confinement. La période de confinement imposée par l'épidémie de Covid-19 a été difficile à gérer. Elle a modifié en profondeur les conditions de travail, qu'il soit à distance ou en présentiel, et a amplifié les tensions. Par ailleurs, elle a déclenché le besoin de restauration du lien social et la recherche de solutions rapides, justes et adaptées aux situations de chacun. Comme les autres modes amiables de résolution des différends, la médiation a été très sollicitée en cette période par les agents et les usagers. Elle pourrait bien connaître un développement souhaité depuis longtemps.

Dans le domaine de la gestion des personnels, l'année 2020 a été marquée par la bascule de l'application Agorha vers le système interministériel RenoiRH. On ne peut que se réjouir des progrès technologiques en la matière pouvant permettre à l'administration de renforcer sa qualité de service à tous les agents du ministère, tout en améliorant les conditions de travail des agents du service des ressources humaines et du service de la modernisation, à condition que le gestionnaire, précisément celui qui prend en compte la réalité concrète et humaine, ne s'efface pas derrière ces applications soit par facilité, soit par impossibilité technique. L'extraction d'Agorha et le transfert dans RenoiRH de toutes les données des agents, a été une opération complexe et tout ne s'est pas passé comme prévu. Cela a généré des difficultés et une augmentation de saisines des agents par rapport au traitement de leurs dossiers administratifs (arrêtés, reclassements, paies, primes, ...).

Des cas difficiles ont été résolus à force de patience et de volonté. Ces résultats montrent au passage qu'il est possible de réussir si chacun est prêt à manifester une grande détermination et une forte volonté d'aboutir. Dans un article de la revue Service Public (2004), Jacky SIMON, ancien médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, soulignait que « le médiateur ne doit pas déborder de son rôle [...] qu'il doit être persévérant voire parfois dérangeant (et qu') il a en quelque sorte un devoir d'impertinence maîtrisée ». L'objectif prioritaire est d'aider à trouver une issue satisfaisante aux différends rencontrés avec le système éducatif. Le médiateur ne s'érige jamais en juge et encore moins en justicier. Il cherche bien davantage à formuler des propositions de progrès plutôt que de dénoncer des dysfonctionnements et d'accabler ceux qui en sont les acteurs. Le médiateur ne porte pas de jugement sur les personnes, il vérifie que les réclamations sont fondées et recevables, que les recours gracieux ont bien été faits. De même, le médiateur ne porte pas de jugement sur les services et leurs actions. Il observe et comprend les rouages de la décision publique. Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision mais la mission d'émettre des propositions.

Il y a lieu de rappeler que les réclamations transmises au médiateur ne débouchent pas toutes sur une intervention de sa part auprès de l'administration pour lui demander de revoir sa décision. Dans 30% des cas, le médiateur n'appuie pas la demande du requérant. Il est amené à expliquer à la personne qui a fait appel à lui les raisons pour

lesquelles la position de l'administration est justifiée : le médiateur en effet n'est pas un avocat et n'a pas à soutenir toutes les causes qui lui sont soumises. S'il veut être crédible et conserver toute son utilité, le médiateur doit en effet éviter absolument les postures inadaptées et contre-productives.

Le ministère de l'agriculture et de l'alimentation, aux différents niveaux de l'administration, a fait un effort considérable pour mieux dialoguer avec ses personnels et ses usagers. Cependant, comme toujours, ce qui apparaît comme une réussite doit faire l'objet de notre attentive vigilance. Dans l'institution, ce qui est important, c'est la gestion du nombre. Cela laisse peu de place à ce qui est singulier et unique, qu'il s'agisse de l'élève, du parent ou du personnel.

Chaque cas est un cas particulier qui mérite considération. En raison de la diversité des situations, il nous faut imaginer plus de souplesse, plus de fluidité et plus de réponses adaptées. Il faut assouplir des fonctionnements qui trouvent leur origine dans la stricte application des textes, souvent sans égard à des situations qui sont de plus en plus différenciées.

Comme le disaient fort justement Daniel Agacinski et Louise Cadin dans leur rapport¹, « les médiateurs, si l'on peut dire, nagent par construction à contre-courant de l'administration : quand elle va du général au particulier, dans une logique d'application de la règle, eux accomplissent le chemin inverse, en allant du particulier au général. Là où l'administration est par nature dans un rapport vertical avec ses agents ou ses usagers, la médiation entend la ramener à la même « table » que le citoyen ; là où l'administration s'exprime et décide avec autorité, la médiation ouvre la voie du dialogue et de l'accord ; là où l'administration cherche à automatiser son traitement des demandes, par souci d'efficacité, la médiation l'invite à ouvrir le contenu des dossiers ; là où l'administration prend soin de respecter les principes d'égalité et de légalité, par la recherche de l'uniformité, la médiation peut recommander des dérogations aux règles de droit au nom de l'équité ». Tout en étant dans l'institution, le médiateur peut penser à une solution différente de l'application stricte de la règle de droit ou encore imaginer une solution convenable dans l'attente de l'évolution d'un droit. Cependant, le médiateur ne sollicite jamais de passe-droit mais il veut s'assurer que le « droit passe ». Car il faut dire et répéter que le droit ne doit pas être considéré comme une contrainte, mais bien comme un cadre sécurisant, voire un espace de liberté et de créativité. Le médiateur porte à la fois une vision positive du travail des agents chargés de l'administration et un regard bienveillant, mais sans complaisance, sur les demandes formulées par les usagers et les personnels. Le médiateur ne remet pas en cause la qualité du travail de l'administration, dont il connaît le dévouement et l'engagement, mais sait porter un regard neutre et bienveillant sur les diverses sollicitations qui sont portées à son attention. La médiation montre un autre chemin : imaginer, accorder au moins autant d'importance aux différends, aux personnes qu'aux normes. Faire que chacun soit accompagné vers ce qui est souhaitable pour lui et pour l'institution.

Au total, 165 réclamations individuelles ont été traitées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020 par le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur, soit une augmentation (136 en 2019, 128 en 2018 et 106 en 2017). 2 interventions de médiation collective en établissement ont été réalisées à la demande de la Directrice générale de l'enseignement et de la recherche et 4 litiges ont été suivis avec le Défenseur des droits.

Sur l'ensemble des réclamations individuelles, 119 émanent des personnels, soit 71% et 46 des usagers, soit 29%. Parmi les personnels, les enseignants, formateurs et personnels d'éducation sont à l'origine de 66% des demandes et les non enseignants de 34%.

Chez les personnels, les questions relatives aux problèmes financiers l'emportent, 47%, sur les questions de mutation et d'affectation, 17%, sur les préoccupations relationnelles dans l'environnement du travail, 10%, sur le déroulement de carrière, 8%, sur les pensions et les retraites, 7%, sur les questions liées à la maladie et à la protection sociale, 6%.

Chez les usagers, avec 61%, les problèmes liés aux examens et concours correspondent aux réclamations les plus fréquentes. 11% des réclamations concernent la vie scolaire,

11% en lien avec la scolarité, 7% en rapport avec le handicap et 2% ont trait à des questions financières.

Sur l'ensemble des dossiers constituant le flux 2020, 71% ont été considérés comme recevables et 29% ont été clôturés pour non recevabilité. Parmi les dossiers recevables, 91% ont été clôturés au 31 décembre 2020 et 9% sont encore en cours d'instruction chez le médiateur, en attente d'une réponse de l'administration.

Le délai d'instruction des dossiers par le médiateur en liaison avec les services gestionnaires et ceux liés à la prise de décision finale de l'administration a été inférieur ou égal à 3 mois pour 86% des dossiers ; Pour 14% des dossiers, le délai d'instruction a été supérieur à 3 mois.

Le rapport que je présente comprend comme chaque année quatre parties :

La première partie traite du fonctionnement général du dispositif de médiation de l'enseignement agricole technique et supérieur.

La deuxième partie présente le bilan d'activités de l'année écoulée. L'analyse statistique des réclamations des usagers et des personnels donne des indications quantitatives et qualitatives.

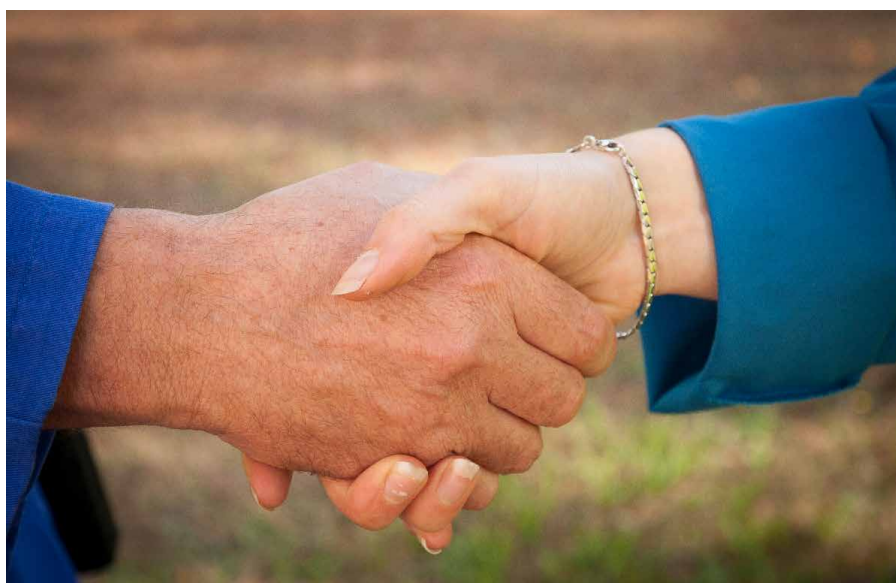
La troisième partie illustre, à l'aide d'exemples traités et significatifs, l'action du médiateur mais aussi la capacité des décideurs à s'emparer des réclamations.

La dernière partie formule un certain nombre de recommandations à destination des décideurs afin de rendre plus juste, plus équitable et plus efficace, le fonctionnement du service public pour le plus grand bénéfice de ses usagers et de ses personnels.

Je souhaiterais remercier tous ceux qui ont contribué à ce travail : Gilles Collet, adjoint au médiateur, dont je veux saluer l'action vigoureuse et déterminée qu'il a menée durant les quatre années passées pour assurer cette mission, les services de notre ministère (DGER, SRH, DRAAF, EPLEFPA, établissements d'enseignement privé, établissements d'enseignement supérieur) qui ont su se montrer attentifs à mes sollicitations, dans un esprit sincère d'ouverture et de collaboration.

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

Mohamed AARABI



¹ *Médiation accomplie ? discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations. France Stratégie, juillet 2019.*

SOMMAIRE

2 AVANT-PROPOS

6 Première partie

6 FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF DE MÉDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR

- 6 Cadre légal de la médiation
- 6 Qu'est-ce que la médiation ?
- 8 Que peut faire le médiateur ?
- 9 Comment travaille le médiateur ?
- 9 La déontologie de la médiation
- 11 Les partenaires du médiateur
- 12 Comment contacter le médiateur ?

13 Deuxième partie

13 BILAN D'ACTIVITÉS 2020

- 14 Analyse des réclamations des usagers
- 16 Analyse des réclamations des personnels

19 Troisième partie

19 PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRÉS EN 2020

- 19 Exemples de réclamations adressées par les usagers
- 22 Exemples de réclamations adressées par les personnels

27 Quatrième partie

27 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

- 27 Les nouvelles recommandations
- 27 1. Les usagers
- 27 2. Les personnels
- 29 Les précédentes recommandations
- 29 3. Les usagers
- 29 4. Les personnels

33 CONCLUSION

34 ANNEXES

34 Annexe 1

34 Les textes instituant la médiation de l'enseignement agricole :

- 34 ● Décret n° 2015-457 du 21 avril 2015 relatif au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
- 34 ● Code rural et de la pêche maritime - Article L810-2
- 37 ● Code rural et de la pêche maritime, Articles D810-2 à D810-5 relatifs au médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

38 Annexe 2

Charte et membres du Club des médiateurs de services au public

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF DE MÉDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR

CADRE LÉGAL DE LA MÉDIATION

Initialement fondée par la note de service DGER/MEAN/N2000-2015 du 25 octobre 2000, la médiation de l'enseignement agricole a été confortée par l'article L.810-2 du code rural et de la pêche maritime dans sa rédaction résultant de l'article 60 de la loi n° 2014-1170 du 13 octobre 2014 d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt et par le décret n° 2015-457 du 21 avril 2015 dont les dispositions sont désormais inscrites dans le code rural et de la pêche maritime (articles D 810-2 à D 810-5).

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

► La médiation individuelle :

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

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

« Le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'agriculture, il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et les agents des établissements d'enseignement agricole technique et supérieur » (article D 810-2 du code rural et de la pêche maritime).

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

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

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

► La médiation collective :

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

Lorsque le médiateur est saisi par la Directrice générale de l'enseignement et de la recherche pour une mission de médiation collective, il faut discerner si le conflit relève ou non d'une médiation et s'il est opportun de mettre en place une approche qui aura des chances de fonctionner. Si la crise est due à un problème de gouvernance, il peut être légitime de refuser ou pour le moins repousser l'action... S'il apparaît en revanche qu'une médiation peut être une aide pour rétablir du lien, lever des malentendus, aider à remettre le collectif dans une dynamique de projets, le médiateur demandera à l'autorité de donner un premier mandat. Et ce mandat donnera l'autorisation aux médiateurs de pénétrer dans l'établissement et de proposer au collectif une rencontre.

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

Avant la mise en place d'une médiation collective, il est indispensable de mener un certain nombre d'entretiens individuels avec les acteurs concernés par cette médiation. Ils permettent d'établir la confiance, de répondre aux premières préoccupations, de préciser ce qu'est une médiation, de savoir ce qui a déjà été fait en interne, de repérer les attentes, de lister les conditions pour aller en médiation, de capter le climat général afin de mesurer la complexité des enjeux et enfin de mettre les personnes devant leurs respon-

sabilités. Dans notre pratique de la médiation, il faut donc concilier ces deux exigences peu compatibles : en savoir assez mais pas trop !

Dans une médiation collective, la constitution et la taille du groupe sont déterminants. Celles-ci influent directement sur la convergence des intérêts, sur les niveaux d'implication et sur la prise de conscience. Ce sont les raisons pour lesquelles le nombre de personnes participant à cette médiation doit rester limité pour rendre gérable le processus et permettre l'émergence de l'intelligence collective (les spécialistes parlent d'équipe constituée au maximum de douze personnes).

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

► Les phases usuelles d'une médiation :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il est essentiel qu'aucune des parties ne se sente lésée dans le choix retenu. Cela demande presque toujours des caucus, ou entretiens personnels, pour vérifier avec chacun où il en est depuis le point de départ de la médiation, comment il vit les concessions faites et les avancées constatées, comment il voit l'avenir après l'accord : bref, il s'assure que pour chacun l'accord sera libre, réfléchi et éclairé.

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

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

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

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

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

Le médiateur et les protagonistes devront analyser les résultats obtenus, mesurer les changements et évolutions des personnes ou groupes. En quoi ont-elles modifié leur comportement ? En quoi le travail réalisé au cours de la médiation a-t-il eu des effets sur d'autres personnes non parties à la médiation ?

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

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

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

QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR ?

Après avoir vérifié que la réclamation est recevable et relève effectivement de sa compétence, le médiateur examine le fond du dossier. Il commence par prendre connaissance de l'historique de la situation : l'origine du problème, les personnes en jeu, l'état actuel du dossier. Puis il mène un travail d'investigation pour percevoir toutes les composantes de l'affaire et pour obtenir des précisions sur des points qui lui paraissent flous ou incomplets. Il peut être amené à contacter son interlocuteur pour obtenir des éléments afin de compléter le dossier ou l'éclaircir (comprendre la question posée et ce que le réclamant attend exactement du médiateur) et/ou à contacter l'autorité qui a pris la décision. Il peut être amené à consulter les textes applicables et mener une expertise juridique. Puis il va soit porter à la connaissance du réclamant, par écrit ou lors d'un échange téléphonique, les éléments montrant que la décision est fondée, en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision contestée, soit se

rapprocher de l'autorité qui a pris la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Son rôle est alors de convaincre son interlocuteur de la nécessité de faire évoluer une décision, une interprétation, de proposer une autre solution. Si la réponse de l'administration ne lui paraît pas satisfaisante, il peut formuler des recommandations et les rendre publiques ultérieurement dans le rapport annuel.

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

Le médiateur n'a qu'un pouvoir de conviction, allié à une analyse du dossier et du problème rencontré, pour faire aboutir sa démarche auprès de l'autorité concernée. « Son plus grand pouvoir est paradoxalement de ne pas en avoir », mais il institue les moyens d'une nouvelle communication entre les personnes concernées. Il s'attache alors aux faits, à leur environnement autant qu'aux normes. En tant que tiers impartial d'explicitation, le médiateur est à même de faire admettre une décision de droit à un membre du personnel ou à un usager qui contestait sa légitimité. Et s'il pense que la décision n'est pas fondée, il n'a pas le pouvoir de la modifier mais peut proposer une évolution de la situation, un accord, voire une solution susceptible d'être partagée et acceptée par les protagonistes, notamment dans des situations de conflits entre les usagers et l'institution scolaire.

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

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

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

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

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

COMMENT TRAVAILLE LE MÉDIATEUR ?

Le médiateur de l'enseignement agricole est un médiateur institutionnel placé auprès de la directrice générale de l'enseignement et de la recherche.

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

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

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

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

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

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

Le médiateur est le correspondant du Défenseur des droits.

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

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

LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION

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

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

Être médiateur institutionnel c'est être avant tout indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne doit recevoir aucune directive de quiconque et il est libre de toute sujétion. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

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

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

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

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

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

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

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

Code d'Éthique et de Déontologie des Médiateurs.

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

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

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

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

L'équité : Bien que le recours à l'équité soit explicitement prévu à l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973 modifiée, instituant un Médiateur de la République, et qu'il ait été repris dans l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, le club des médiateurs de service au public met en garde contre "une certaine banalisation de l'équité qui doit rester vraiment exceptionnelle: non seulement parce que la règle de droit sera toujours ressentie comme injuste par certains, et qu'il est important qu'elle reste la règle de droit dans un état de droit. Mais aussi parce qu'à trop ouvrir la boîte, on peut créer d'autres iniquités."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cela signifie que, mis à part les parties intervenantes et le médiateur, aucune autre personne ne pourra avoir connaissance des faits entourant leur différend, du déroulement des séances, des échanges et documents communiqués durant les séances ainsi que de l'issue de la médiation. Les documents établis et les communications faites au cours du processus de médiation et pour les besoins de celui-ci sont donc confidentiels.

Même si la médiation n'aboutit pas, les déclarations et documents utilisés à l'occasion de celle-ci ne peuvent

en principe pas être divulgués à des tiers, ni utilisés ou invoqués dans aucune procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ni dans toute autre procédure de résolution des conflits et ne sont jamais admissibles comme moyens de preuve, même comme aveu extrajudiciaire, sauf accord de toutes les parties.

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

LES PARTENAIRES DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

Les partenaires internes :

- La direction générale de l'enseignement et de la recherche ;
- Les autorités académiques (directions régionales et services régionaux de formation et de développement) ;
- Le secrétariat général du MAA, notamment le service des ressources humaines ;
- L'inspection de l'enseignement agricole ;
- Le service social du personnel ;
- Le service des affaires juridiques ;
- Le réseau d'appui aux personnes et aux structures ;

- Les directeurs d'établissements d'enseignement agricole technique et supérieur ;
- Les maisons familiales et rurales ;
- Le conseil national de l'enseignement agricole privé ;
- L'Union Nationale Rurale d'Education et Promotion ;
- Les assistant(e)s sociaux et les médecins de prévention ;
- Les organisations syndicales ;
- Les associations professionnelles.

Les partenaires externes

- Tous les médiateurs membres du club des médiateurs de services au public ;
- Les services des directions régionales des finances publiques ;
- Les services des caisses d'assurances retraite et de la santé au travail.

Comme nous l'avons précisé, c'est l'individu (usager ou personnel) qui saisit le médiateur à propos d'un problème qui le concerne. Mais rien ne s'oppose à ce qu'une organisation syndicale formule une demande d'aide pour l'un de ses adhérents. À condition que ce dernier prenne contact avec le médiateur et lui envoie une réclamation individuelle.

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

Comment contacter le médiateur ?

Par courrier :

Médiateur de l'enseignement agricole
technique et supérieur

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

Direction générale de l'enseignement et de la recherche

78 rue de Varenne - 75349 Paris 07 SP

Par courriel :

au médiateur

mohamed.aarabi@agriculture.gouv.fr

et à l'adjointe du médiateur

joelle.guyot@agriculture.gouv.fr

Par téléphone :

Mohamed AARABI :

01 49 55 81 75 et 06 33 79 08 22

Joëlle GUYOT :

01 49 55 41 30 et 07 63 26 82 27



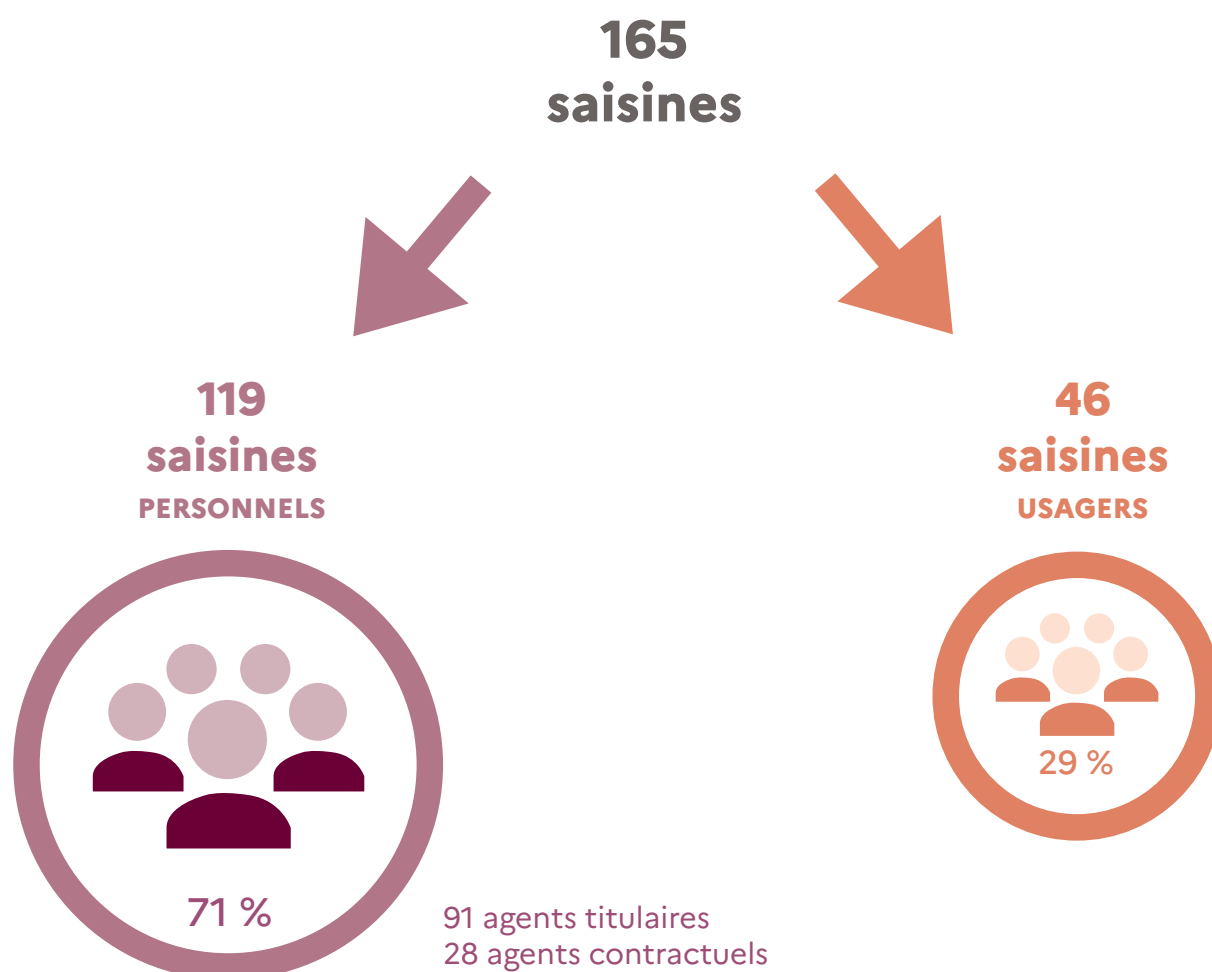
Au total, 165 réclamations individuelles ont été traitées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020 par le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur, soit une augmentation de 21% par rapport à l'année dernière (136 en 2019, 128 en 2018 et 106 en 2017). 2 interventions de médiation collective en établissement ont été réalisées à la demande de la Directrice générale de l'enseignement et de la recherche et 4 litiges ont été suivis avec le Défenseur des droits.

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

- 46 saisines relèvent des usagers (parents pour les jeunes mineurs, élèves, étudiants, apprentis, stagiaires) ;
- 119 saisines proviennent de personnels des établissements de l'enseignement agricole : 91 agents titulaires et 28 contractuels.

La répartition des saisines entre usagers et personnels a évolué ces trois dernières années avec une part plus importante en faveur du personnel :

- 38% d'usagers et 62% de personnels en 2017 ;
- 30% d'usagers et 70% de personnels en 2018 ;
- 35% d'usagers et 65% de personnels en 2019 ;
- 29% d'usagers et 71% de personnels en 2020.



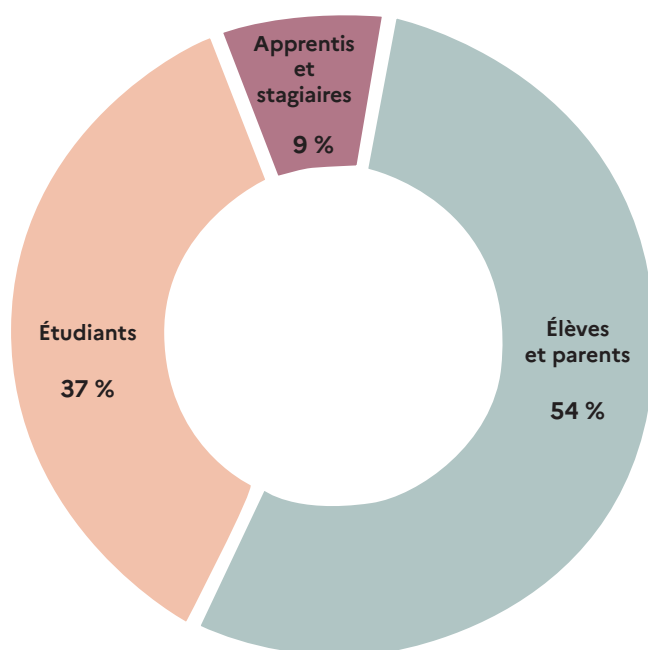
Les réclamations formulées par les personnels de l'enseignement agricole représentent plus de **2/3** des réclamations traitées par le médiateur : en 2020, les saisines par des personnels ont représenté **71%** du total (contre 65% en 2019), tandis que **29%** émanaient des usagers -élèves, étudiants, apprentis, stagiaires, parents- (contre 35% en 2019).

Synthèse des réclamations traitées

	REPORT N-1	FLUX ANNÉE N	TOTAL DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES ANNÉE N	CLÔTURÉES ANNÉE N	REPORT N+1
2020	19	146	165	157	8
2019	22	114	136	118	18
2018	10	118	128	108	19
ÉVOLUTION ENTRE 2019 ET 2020 EN %	-16 %	28 %	21 %	33 %	- 125 %

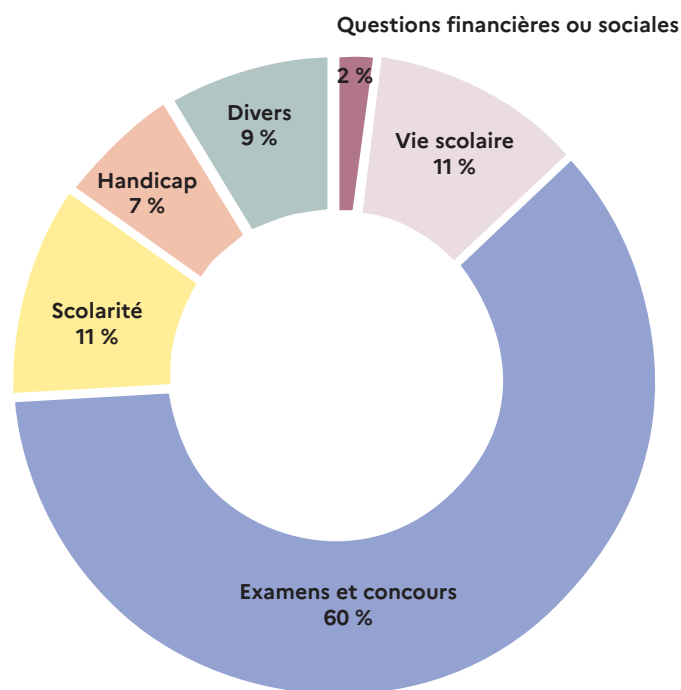
ANALYSE DES RÉCLAMATIONS DES USAGERS

Répartition des usagers requérants par catégorie



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, les élèves et les parents d'élèves sont majoritaires (54%). Cette catégorie est toutefois en diminution par rapport à 2019 (-23%).

Domaines des saisines présentées par les usagers en 2020



S'agissant des usagers, les questions liées aux examens et concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence des diplômes...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (61%). Ces saisines sont stables par rapport à 2019.

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

L'appréciation de la qualité des prestations fournies par les candidats à un examen ou à un concours relève de la compétence souveraine du jury. La détermination des critères de notation et les barèmes de notation relèvent de sa seule compétence. Il n'existe pas de

procédure d'appel contre les décisions des jurys, dès lors que ceux-ci ont fonctionné de façon régulière.

Il n'existe pas de procédure permettant d'obtenir une nouvelle correction des copies d'examen. Les décisions prises par les jurys ne peuvent être mises en cause quand bien même les notes délivrées apparaîtraient très différentes des résultats obtenus par le candidat au cours de sa scolarité ou de sa formation. Le médiateur ne peut intervenir auprès d'un jury pour lui demander de revoir son jugement. Le médiateur peut uniquement intervenir dans le cas où une erreur dite "matérielle" a été commise (par exemple une erreur dans la saisie des notes, une erreur à la suite d'une homonymie) ou lorsque le fonctionnement du jury a été irrégulier.

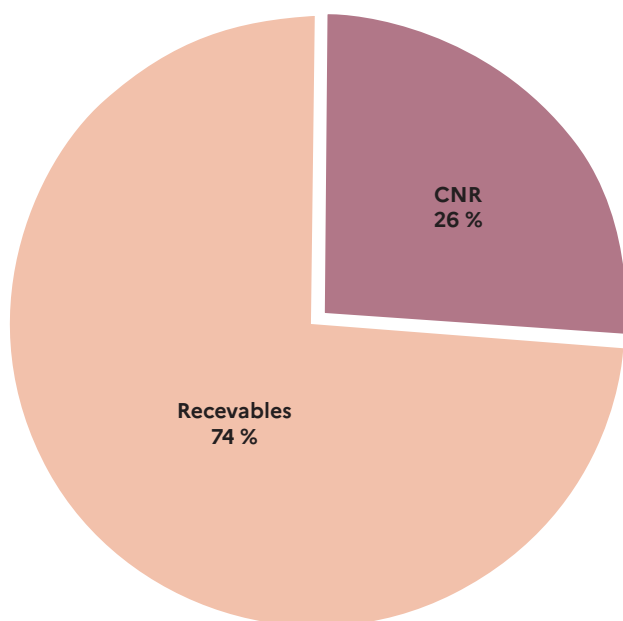
Le domaine de la vie scolaire (relations interpersonnelles, discipline, ...) occupe lui aussi une place importante puisqu'il représente 11% des saisines. Ce domaine est celui dans lequel le nombre de saisines a connu la plus forte diminution (-50% par rapport à 2019).

Les questions liées au cursus scolaire ou supérieur (inscription, orientation, affectation...) représentent également 11% des saisines. Elles ont légèrement baissé par rapport à 2019.

Un certain nombre de réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées par le médiateur cette année encore (7%).

Enfin 2% des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses...).

Traitement des réclamations des usagers



Les dossiers non recevables (CNR) représentent 26% des réclamations. Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

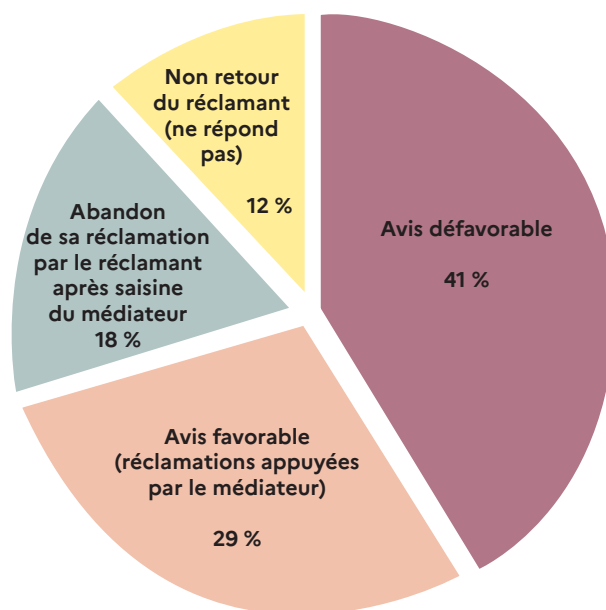
- Le réclamant ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige auprès de l'administration ou du service qui a pris la décision contestée ;

- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ;
- Le requérant a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'administration ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence ;
- Le réclamant a engagé une procédure judiciaire ;
- Illégitimité du réclamant (tiers, parent pour un majeur...).

Les dossiers recevables en médiation sont en augmentation en pourcentage (74% au lieu de 67% en 2019) mais stables en chiffre absolu.

Toutes les réclamations ont été réglées en 2020. Aucun report sur 2021.

Suites données aux réclamations recevables des usagers



29% des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur (55% en 2019). L'instruction de la réclamation dont il est saisi peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'un dysfonctionnement de l'administration. Ce dysfonctionnement peut résulter de causes diverses : erreur de fait, retard, mauvaise application de la réglementation, interprétation erronée des textes, passivité d'un service de l'administration face à un dysfonctionnement, comportement contestable d'un agent de l'administration vis-à-vis d'usagers ou d'autres personnels, insuffisante prise en compte du contexte... Ceci justifie l'intervention du médiateur auprès de l'administration concernée pour demander un réexamen de la décision contestée ou une modification des pratiques ou des comportements mis en cause.

41% (26% en 2019) des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable). Lorsqu'il estime que la décision de l'administration est justi-

fiée, le médiateur indique à l'intéressé que sa réclamation n'est pas fondée, en lui donnant des explications détaillées. Ces dernières peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre les raisons de la décision ou de la position de l'administration à leur égard.

Dans 18% des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur. Enfin 12% des réclamations ont été clôturées pour non réponse du réclamant aux relances du médiateur.

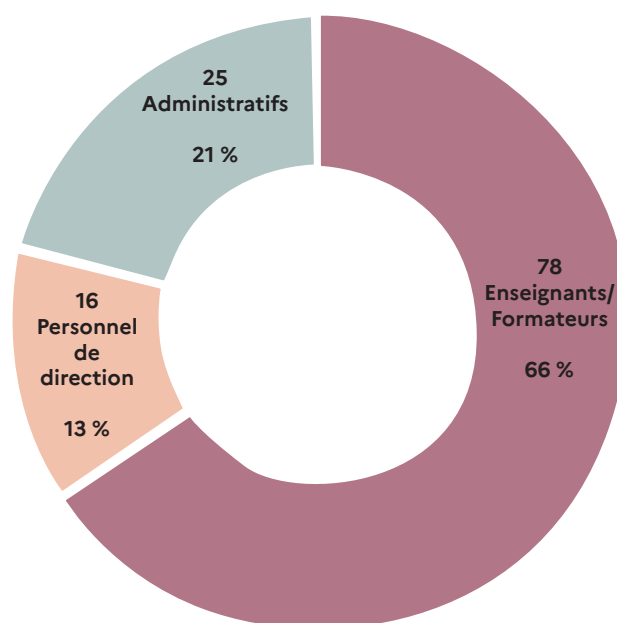
Résultat de l'appui du médiateur concernant les usagers en 2020



S'agissant des dossiers émanant des usagers pour lesquels le médiateur est intervenu, le résultat de son action s'est avéré plutôt positif pour la personne l'ayant saisi dans 100% des cas.

au médiateur sont des enseignants titulaires : ils représentent 74% des dossiers présentés par les personnels.

Répartition des agents par catégorie

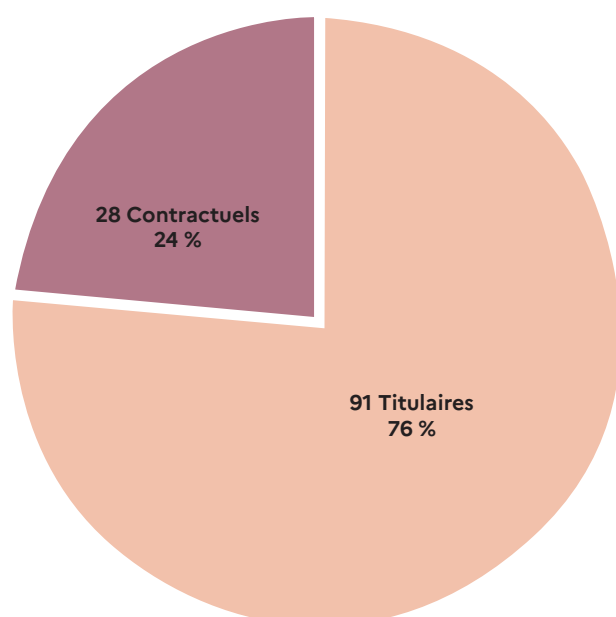


Les réclamations présentées par les enseignants et formateurs représentent une proportion toujours importante de l'activité du médiateur : elles constituent 78% des dossiers traités au niveau du personnel.

Parmi les agents qui saisissent le médiateur, 21% sont des administratifs et 13% des personnels de direction.

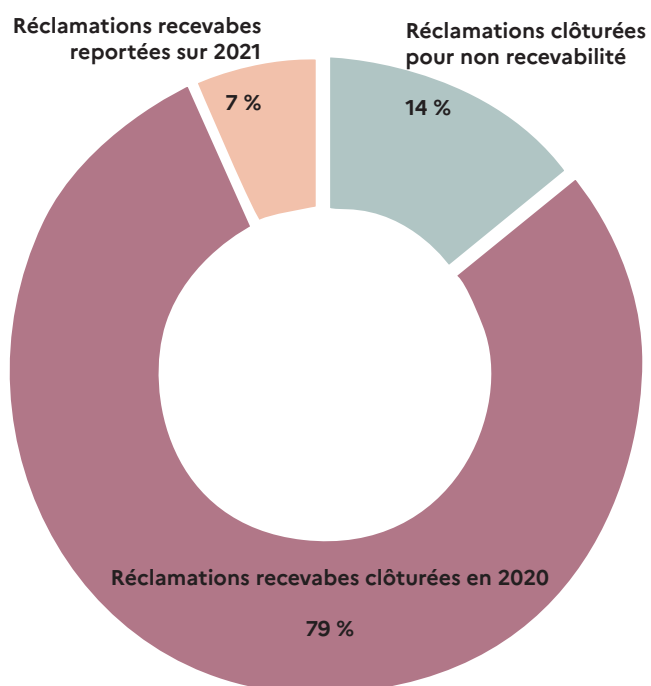
ANALYSE DES RÉCLAMATIONS DES PERSONNELS

Statut des agents requérants en 2020



La part des réclamations présentées par les personnels augmente sensiblement par rapport à 2019 (+35%). La plupart des personnels qui adressent une réclamation

Traitement des réclamations des agents



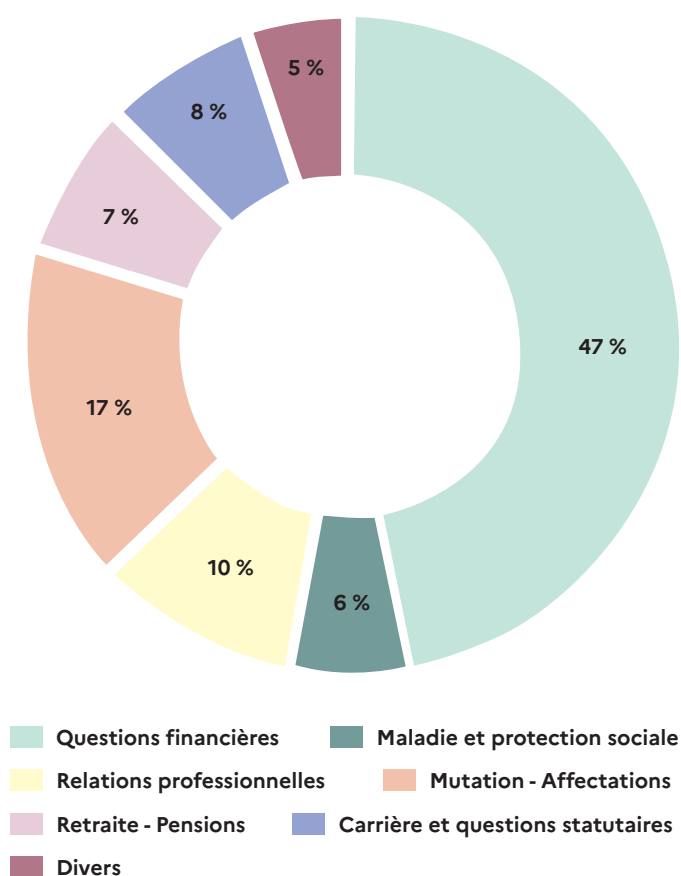
Les dossiers non recevables représentent 14% des réclamations. L'absence de démarche préalable, la saisine d'un autre médiateur, le dépassement du délai

de saisine, l'engagement d'une procédure judiciaire, l'illégitimité du réclamant et le fait d'être hors-champ de compétence sont les principaux critères de non recevabilité.

Les dossiers recevables en médiation sont en augmentation en pourcentage (79% au lieu de 72% en 2019) et en chiffre absolu (+62% par rapport à 2019).

Les réclamations dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration et qui ont été reportées sur 2021 sont au nombre de 8 dossiers, soit 7% des saisines.

Domaines des saisines présentées par les agents en 2020



Les réclamations présentées par les personnels se répartissent de façon assez déséquilibrée entre les différentes sources possibles de contestation.

Les réclamations les plus nombreuses (47% du total) sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçu, prestations diverses...).

Les réclamations relatives au déroulement de carrière et aux questions statutaires (évaluation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanction, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité...) représentent 8% des saisines.

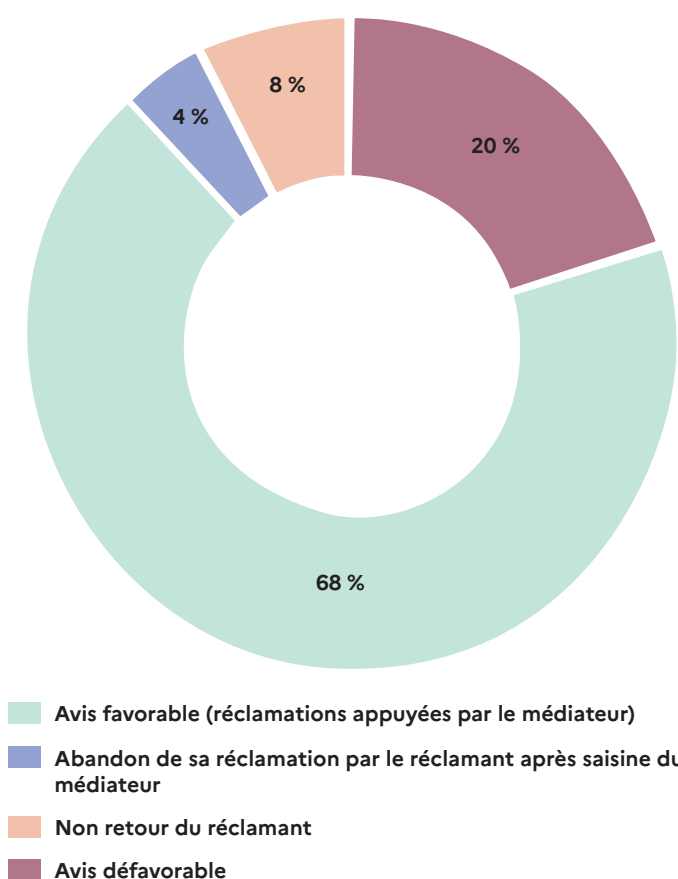
17% des saisines présentées par les personnels ont trait aux questions d'affectation et de mutation.

Les réclamations liées à la maladie et à la protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, invalidité...) représentent 6% des dossiers.

10% des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Les saisines concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 7% des dossiers.

Les réclamations liées aux autres questions (divers) représentent 5% des dossiers.

Suites données aux réclamations recevables des agents



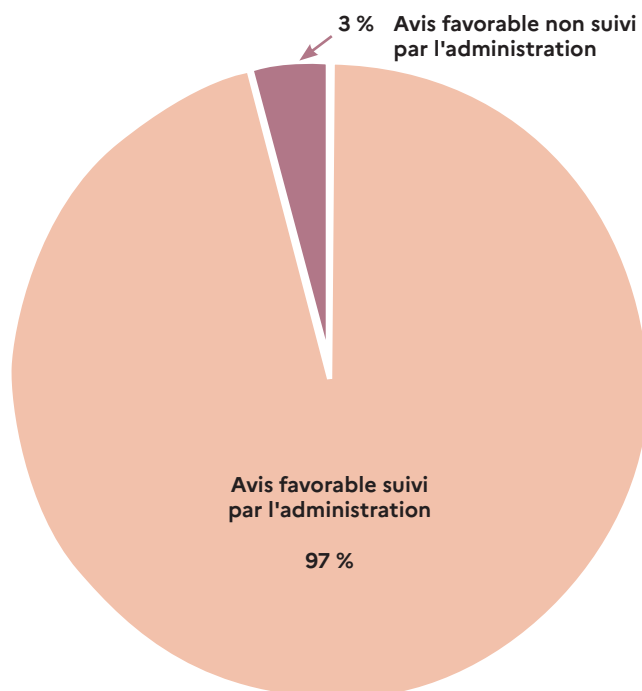
Parmi les dossiers de réclamation recevables, le médiateur est intervenu pour apporter un appui à la personne ayant présenté une réclamation dans 68% de ces dossiers.

20% des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable).

Dans 4% des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur.

Enfin, 8% des réclamations ont été clôturées pour non réponse du réclamant aux relances du médiateur.

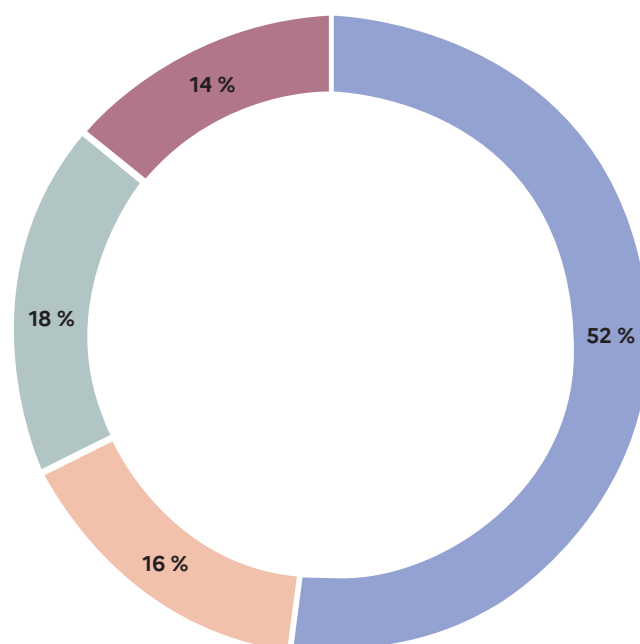
Résultats de l'appui du médiateur concernant les agents en 2020



S'agissant des dossiers pour lesquels le médiateur est intervenu (soit 64 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi le médiateur dans 97% des cas. Le médiateur appuie les réclamations qui lui sont présentées soit parce qu'il a considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, ne prenait pas en compte les raisons de la réclamation ou apparaissent inéquitable.

Pour 2 dossiers (soit 3% des cas), l'intervention du médiateur est restée sans effet positif pour le réclamant (non suivie par l'administration).

Délai de règlement définitif des dossiers en 2020



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

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2020, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans 86% (67% en 2019) des cas et supérieur à trois mois pour 14% des dossiers.

PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRÉS EN 2020

EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS ADRESSÉES PAR LES USAGERS

La lecture des statistiques figurant en 2ème partie de ce rapport montre une stabilité du nombre des saisines émanant de la part des usagers. Les cas les plus significatifs que nous avons relevés se rattachent aux difficultés rencontrées par les candidats aux examens et concours. Ces cas sont significatifs des écueils rencontrés par les usagers dans leurs rapports avec l'administration.

► **Les problèmes rencontrés par les candidats aux examens et concours**

1. Iniquité de traitement des candidats : (voir recommandation n°1)

Pour la première fois, le médiateur a été saisi de réclamations en nombre, adressées dans le cadre de démarches organisées collectivement par des étudiants de BTSA, de parents et de directeurs d'établissements privés hors contrat, concernant l'arrêté et l'instruction (Note de service DGER/SDPFE/2020-243) du 15 avril 2020, relatifs à l'adaptation de l'organisation de la session d'examens 2020 dans le cadre de la crise sanitaire liée au Coronavirus, COVID-19. Ce texte précisait les modalités de constitution des notes prises en compte en vue de l'obtention des diplômes délivrés par le ministère en charge de l'agriculture. Pour chaque épreuve de diplôme, seront prises en compte toutes les notes issues des CCF réalisés uniquement avant la période de confinement de l'établissement dans lequel le candidat est en formation.

Pour les CCF pour lesquels les évaluations réglementaires n'ont pas pu avoir lieu du fait de la crise sanitaire liée au COVID-19, c'est une note de CC (contrôle continu) qui sera prise en compte dans Indexa2 (logiciel pour la remontée des notes d'examen).

La constitution de la note de CC est issue des moyennes du cycle terminal des disciplines intervenant dans l'évaluation des capacités visées par les CCF manquants suite au confinement. Ces textes excluaient de fait les candidats inscrits en modalité hors CCF. C'est le cas en autres des candidats inscrits dans un établissement privé hors contrat, qui ne pouvaient pas bénéficier de la prise en compte du contrôle continu pour la délivrance du diplôme. Le texte prévoyait qu'ils présentent les épreuves ponctuelles terminales au mois de septembre 2020.

Cette situation a créé une inégalité de traitement entre candidats, ce qui a provoqué de vifs débats et contestations.

Après analyse des réclamations, le médiateur s'est adressé à la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (SDPOFE) de la DGER, pour l'alerter sur l'inégalité de traitement entre candidats, d'autant plus qu'elle se démarque des décisions prises par l'Education nationale pour la session d'examen 2020 concernant les candidats de l'enseignement privé hors contrat. Au regard de l'expertise du dossier, le médiateur recommande de privilégier une solution qui doit viser à rétablir l'égalité de traitement entre les candidats, à les réconcilier, ainsi que leurs familles, avec l'institution et éviter ainsi un recours contentieux inutile.

Afin d'assurer l'égalité de traitement entre candidats, le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a décidé d'abroger l'arrêté et l'instruction en question. Les candidats inscrits dans des établissements hors contrat ont pu finalement passer l'examen en juin 2020 en bénéficiant des mêmes règles exceptionnelles de délivrance de diplôme 2020 que celles fixées pour les candidats des établissements publics ou privés sous contrat. Ainsi, ont été prises en compte les notes du contrôle continu et les livrets scolaires mis à disposition du jury par les établissements hors contrat. Ces règles exceptionnelles n'ont été appliquées qu'à partir du moment où ces candidats justifiaient de note de contrôle continu et d'un livret scolaire. Par ailleurs, l'arrêté et l'instruction n° 2020-243 du 15 avril 2020 ont été modifiés afin d'inclure les candidats des établissements hors contrat dans le dispositif exceptionnel pour la délivrance des diplômes 2020 prévoyant que les diplômes soient délivrés sur la base du contrôle continu et du livret scolaire ou de formation.

2. « N'admettez rien a priori si vous pouvez le vérifier »

Dans l'exemple suivant, une élève handicapée a été ajournée à la session de juin 2020 du Baccalauréat technologique STAV. Il lui manquait 10 points sur 390 points pour être admise. Ses parents ont saisi l'autorité académique et ont déposé deux motifs de recours :

- Les consignes concernant le calcul des arrondis sur les notes du contrôle continu de leur fille n'ont pas été respectées par l'établissement.
- Les conditions particulières de la session 2020, en raison du Covid 19, n'ont pas permis à leur fille de bénéficier des aménagements d'épreuves qu'elle avait obtenues compte-tenu de son handicap. En effet, le contrôle continu qui a servi de calcul des notes pour l'attribution du Baccalauréat fait état d'évaluations pour lesquelles leur fille n'a pas bénéficié des moyens de compensation accordées par la MDPH. Seules les évaluations certificatives ont fait l'objet d'aménagements d'épreuves. « Si les examens avaient eu lieu normalement, notre fille aurait

bénéficié des compensations légitimes pour aborder les épreuves écrites du Baccalauréat, ce qui aurait permis davantage d'équité avec les autres candidats ».

L'autorité académique n'a pas donné une suite favorable à cette requête, en apportant les précisions suivantes :

- Conformément à la réglementation, l'aménagement d'épreuves notifié par la DRAAF pour sa fille a été mis en œuvre pour les épreuves certificatives en cours de formation par l'équipe pédagogique de son établissement ;
- Lors des épreuves du second groupe dites « épreuves de rattrapage », bien que l'aménagement d'épreuves avec un « tiers temps supplémentaire pour les épreuves écrites » ne concernait pas les épreuves orales de la candidate, le pôle examens a informé le chef de centre des mesures à prendre pour l'organisation de son accueil sur le centre ;
- A la lecture du procès-verbal de déroulement des épreuves, la candidate a bénéficié d'un accompagnement comme demandé par la région organisatrice (RO). Ce procès-verbal a été rempli et signé par le chef de centre ;
- Dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid 19, les épreuves ponctuelles terminales ont été annulées pour la session d'examen de juin 2020. Les modalités ponctuelles terminales ont été annulées pour cette session. Les modalités de constitution des notes prises en compte en vue de l'obtention du diplôme ont été précisées par la réglementation. Ainsi, les notes de contrôle continu ont été attribuées aux candidats par leur établissement et validées par le chef d'établissement, conformément aux instructions ;
- Lors de la délibération, le jury est informé lorsqu'un candidat bénéficie d'un aménagement d'épreuves dans le respect de l'anonymat. Les mesures de bienveillance ont été accordées en respectant le principe d'égalité de traitement des candidats et d'impartialité.

Après ce recours infructueux, les parents ont saisi le médiateur. Comme je l'ai déjà précisé, le cadre d'intervention du médiateur dans le domaine des examens et concours est limité par la réglementation. Il peut uniquement intervenir dans le cas où une erreur dite "matérielle" a été commise (par exemple une erreur dans la saisie ou le calcul des notes). Après vérification des notes calculées à partir des moyennes des cinq bulletins, quelques anomalies ont été détectées dans le calcul des arrondis et 7 bonnes notes de contrôle continu, obtenues avant confinement, n'ont pas été prises en compte par l'établissement. Le chef d'établissement a reconnu ces erreurs et a édité un nouveau relevé de notes. Le service des examens a ordonné de délibérer de nouveau cette candidate



avec les bonnes notes, ce qui a permis à cette élève d'avoir son baccalauréat.

3. Une erreur qui aurait pu coûter cher

C'est le cas d'un élève en deuxième année de classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE), filière BCPST qui s'est inscrit aux concours de la banque VETO-AGRO BCPST sur le site SCEI et qui a payé son inscription dans les délais impartis. Or, il s'est rendu compte qu'il s'était trompé dans sa saisie entre le concours A BIO et le concours A ENV. Ces deux concours réunis au sein de la banque AGRO-VETO donnent accès à des écoles totalement différentes.

Il ne comprend pas comment il a pu faire une telle erreur (faute de maîtrise de l'outil SCEI probablement). D'autant qu'il n'a jamais été intéressé par les écoles auxquelles donne accès le concours A BIO. Il n'a jamais eu envie de faire carrière dans l'agronomie alors qu'il souhaite être vétérinaire depuis son plus jeune âge.

Il a été très affecté par cette erreur qui, en un clic, remet en cause deux années d'efforts intenses et ses espoirs de réussite.

Sa volonté est de passer le concours A ENV, auquel il s'est préparé depuis 2 ans.

Il a pris contact avec le service des concours agronomiques et vétérinaires (SCAV) afin de leur demander la modification de son inscription au sein de la banque AGRO-VETO: inscription au concours A ENV à la place du concours A BIO. Le prix payé pour chacun de ces deux concours est le même (285 euros).

La réponse qu'il a reçue du SCAV est négative. C'est la raison pour laquelle, il a saisi le médiateur.

Vu d'une part la bonne foi apparente du candidat et d'autre part l'effet très dommageable produit par cette erreur, le médiateur a demandé au SCAV de réexaminer la situation du candidat. Le SCAV a accepté de réexaminer la situation du candidat et a modifié son inscription (A-BIO en A-ENV), afin de tenir compte de l'erreur qu'il a commise.

4. Contestation non fondée d'une décision de refus d'inscription à une classe préparatoire ATS Bio.

Un étudiant en BTSA a fait acte de candidature en classe préparatoire ATS Bio pour laquelle, il a reçu un avis défavorable. Il conteste la décision de la commission et remet en cause les critères de sélection. La décision par laquelle la commission refuse à ce candidat son inscription dans une classe préparatoire ATS Bio est au nombre des décisions restreignant l'exercice des libertés publiques qui doivent être motivées en vertu des dispositions de l'article 1er de la loi n° 79_587 du 11 juillet 1979.

Les éléments analysés par le médiateur ne permettent pas de donner un avis favorable à cette requête :

Le dossier de candidature du réclamant a été traité conformément à la procédure définie par l'arrêté du 11 juillet 2018 fixant les modalités d'admission et le régime des études dans les classes préparatoires relevant de la compétence du ministre chargé de l'agriculture accessibles aux titulaires de diplômes obtenus après deux années d'études supérieures. Cette procédure est précisée dans ses modalités pratiques de notation des dossiers par la note de service DGER/SDES/2020-189 du 12/03/2020 relative aux modalités de recrutement en classes préparatoires Adaptation technicien supérieur (ATS Bio) pour la rentrée scolaire 2020.

Cette procédure comporte deux étapes :

- Une étape d'évaluation par le lycée que le candidat a indiqué comme « lycée de 1er vœu » ;

- Une étape d'admission et d'affectation par une commission nationale.

Le « lycée de 1er vœu » a évalué le dossier du candidat selon deux critères cotés sur 25 points chacun : avis sur le parcours du secondaire et avis d'ensemble sur le dossier. A ces deux critères s'ajoutent l'avis délivré par l'établissement dans lequel le candidat a préparé son BTS (sur 25 points) et une note, là encore sur 25 points, prenant en compte les résultats obtenus au baccalauréat. Ces quatre critères sont présentés et détaillés dans le dossier que le candidat a complété.

A l'issue de l'étape d'évaluation, les dossiers sont transmis à la commission nationale d'admission en classe préparatoire qui les examine, les classe par ordre de points et procède à l'admission et à l'affectation dans un établissement accueillant une de ces classes.

La commission nationale s'est réunie le 23 juin dernier et a examiné 616 dossiers. Elle en a affecté 365 en liste principale et 106 en liste complémentaire.

Le dossier du requérant a été coté dans le respect des critères habituels.

La commission nationale, après avoir délibéré, a conclu à l'ajournement du dossier.



EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS ADRESSÉES PAR LES PERSONNELS

S'agissant des personnels, Les cas les plus significatifs relevés cette année par le médiateur se rattachent en premier lieu aux questions financières (47% des réclamations). Les cas retenus dans cette présentation ont été traités par le médiateur. Ils démontrent l'existence de blocages qu'il conviendrait de lever et qu'il est souvent possible de lever. Les réussites signalées sont d'abord à porter au crédit de l'institution et de ses agents.

Parmi les autres sujets de réclamations, les problèmes liés au déroulement de carrière et aux questions statutaires figurent toujours en bonne place parmi les demandes, suivis par les litiges relatifs aux questions d'affectation et de mutation et les différends liés à la maladie et à la protection sociale.

Tout travail mérite salaire

Durant la première période de confinement, le médiateur avait reçu plusieurs réclamations de professionnels membres de jurys d'examens pour non-paiement de leur prestation, malgré la constatation du service fait par l'autorité académique ordonnatrice et responsable de l'organisation de chaque examen. Certains retards de paiement concernaient des sessions d'examen antérieurs à juin 2019. Le médiateur est intervenu à plusieurs reprises pour demander au bureau gestionnaire d'apurer ces retards et régulariser ces situations qui sont dommageables pour l'image de l'institution. Même si l'indemnité est symbolique*, il est important que l'administration respecte, dans les délais, ses engagements financiers vis-à-vis des professionnels qui délaissent leur travail et qui donnent de leur temps et de leurs compétences pour participer à titre accessoire au bon fonctionnement des jurys d'examen.

Retenue sur salaire pour trop perçu

Ancien directeur de centre, le réclamant a pris sa retraite le 1er octobre 2019, mais son salaire a continué de lui être versé pendant 3 mois. Il a signalé l'anomalie très rapidement, sachant pertinemment que ce trop perçu devra être restitué ultérieurement.

Cette retenue est intervenue courant avril 2020, mais il se trouve que dans ce prélèvement, sa prime de direction 2018 d'un montant de 4 200€ était incluse dans le dernier salaire.

L'indemnité de responsabilité de direction de centre (IRD) concerne l'année scolaire, soit pour lui celle du 01/09/2018 au 31/08/2019, elle devait être payée à terme échu (en septembre, octobre ou novembre 2019).

L'intervention du médiateur auprès du bureau gestionnaire a permis un réexamen rapide de ce dossier. Il s'est avéré qu'effectivement la prime de direction de 2018 lui a été réclamée à tort. Le bureau a régularisé sa situation sur la paye du mois suivant.

Problème de prélèvement à la source : (voir recommandation n° 1)

Agent contractuel sur budget d'un EPLEFPA, il se plaint depuis deux ans des sommes prélevées sur sa paye qui ne correspondent pas à celle de son compte fiscal. Il a alerté à plusieurs reprises sa direction, mais la situation n'a pas changé. Son établissement rejetait la faute sur le centre des impôts. Ce dernier explique que le problème vient de l'employeur qui fait mal ses remontées au service entreprise des impôts.

Après expertise de son dossier, il s'avère qu'il y avait un souci de transmission des informations entre l'établissement, via le logiciel Ciel Paye et le service des entreprises de la DGFIP. Ce dernier ne peut rien faire pour l'agent car le souci vient de l'employeur.

D'après nos informations, le prélèvement à la source (PAS) était irrégulier, suite à des erreurs dans la déclaration des montants par l'établissement.

L'intervention du médiateur a incité l'établissement à prendre en charge ce problème avec l'aide d'un technicien du logiciel Ciel Paye pour régulariser cette situation. La formation de l'agent chargé des payes a été également nécessaire pour bien maîtriser le logiciel.

« C'est la faute à RenoïRH »

Recruté comme agent contractuel de catégorie A pour un remplacement du proviseur adjoint pour une période d'un mois jusqu'au 31/12/2019, le réclamant a été ensuite embauché sur le même établissement pour le remplacement du CPE sur une période de 8 mois. Deux mois après son recrutement, il n'a pas touché de salaire, ni acompte. Il a sollicité son établissement et la DRAAF pour tenter de trouver une solution, sans résultat. Il a donc saisi le médiateur.

Après renseignement auprès du SRH, il s'est avéré que cet agent n'a pas pu être pris en charge par le service ressources humaines en raison de difficultés techniques. En effet, le numéro de poste n'a pas été créé dans le système d'information des ressources humaines (RenoïRH). Pour remédier à cette situation le bureau gestionnaire a accepté de verser un acompte à l'agent fin février 2020, puis le solde sur la paie de mars 2020. Il a été ensuite rémunéré chaque mois.

Prise en charge des frais de voyage suite à une mutation ayant pour destination un Dom

Muté dans un établissement situé en Dom à la rentrée scolaire 2019-2020 et en provenance d'un lycée de métropole, l'agent a cru bien faire de réserver et de payer son billet d'avion pour bénéficier d'un tarif intéressant. Dès sa prise de poste en septembre, il transmet à son autorité académique un récapitulatif des frais engagés, les justificatifs afférents et une attestation de son établissement affirmant que son billet d'avion n'a pas été pris en charge par l'administration.

En novembre, l'indemnité forfaitaire de changement de résidence (IFCR) lui a été versée, mais pas le remboursement des frais de déplacement engagés sur ses fonds propres. Huit mois après et malgré des relances régulières, il n'a toujours pas été remboursé. Il décide de saisir le médiateur.

Après renseignement, il ressortait que les frais ont bien été envoyés à la plateforme chorus, mais le chef de la plateforme a demandé à ses agents, suite aux consignes gouvernementales, de traiter en priorité les factures des fournisseurs et de mettre en attente tous les frais de déplacements.

Dans le cas traité, la décision d'ouverture des droits à l'indemnisation incombe au service dont relève l'agent pour sa rémunération à la veille de son départ. Ce service prend décision d'ouverture de droits au vu de la décision d'affectation prise par le service qui accueille l'agent dans sa nouvelle résidence administrative et assure sa mise en route en fournissant le titre de transport. L'achat du billet d'avion n'est donc pas conforme d'où les difficultés pour obtenir le remboursement. L'intervention du médiateur a permis toutefois de débloquer la situation et d'accélérer le remboursement de l'agent.

Demande de détachement refusée pour grade élevé : (voir recommandation n° 2)

Directrice adjointe dans un établissement agricole, elle demande un détachement sur un poste de directrice adjointe dans un lycée professionnel maritime. Elle fondait beaucoup d'espoir sur ce poste et a réussi toutes les étapes de sélection. Outre la proximité géographique, le profil de ce poste semble être en adéquation avec le sien. Elle a été classée en 1 sur ce poste. Or, sa candidature a été rejetée au motif suivant : « la candidature de Madame... est considérée comme A 2ème niveau (A+) n'est pas recevable dans la mesure où ce poste a été publié uniquement en A 1er niveau (A) ». La requérante s'étonne de cette décision, car cette distinction n'existe pas au ministère de l'agriculture et de l'alimentation. De plus, sur le formulaire de changement d'affectation au titre du cycle de mobilité qu'elle a rempli, aucune précision sur le niveau du grade n'y figurait. Seul le macro grade A était indiqué.

Grâce aux échanges avec le SRH, une suite favorable a été donnée à sa demande.

Quelle place pour les agrégés dans l'enseignement agricole ? (voir recommandation n° 3)

Enseignante d'EPS en poste dans un lycée agricole depuis la rentrée 2005 en tant que titulaire certifiée détentrice du CAPEPS externe, elle est en situation administrative de détachement au ministère chargé de l'agriculture.

Sous l'impulsion de l'inspection de l'enseignement agricole et de son chef d'établissement, elle a suivi en 2018/2019 une formation de préparation au concours

de l'agrégation interne en EPS qu'elle a obtenu lors de cette même session. Elle a ensuite été inspectée favorablement dans le corps des agrégés.

En fin d'année scolaire, elle a été destinataire d'un courriel du SRH lui demandant de postuler pour la rentrée 2021 sur « un poste ouvert dans le corps des agrégés », cela équivaut de fait à une demande de réintégration à l'Education nationale à l'échéance de la rentrée 2021.

Après intervention et appui de la demande de maintien de cette enseignante sur son poste, la DGER a donné un avis favorable à sa requête.

DANS D'AUTRES CAS, LE MÉDIATEUR CONSIDÈRE QUE LA RÉCLAMATION N'EST PAS FONDÉE, IL VA EN INFORMER LE RÉCLAMANT EN EXPLICITANT LES RAISONS QUI NE PERMETTENT PAS DE LUI DONNER SATISFACTION OU EN L'ÉCLAIRANT SUR LA LÉGITIMITÉ DE LA DÉCISION CONTESTÉE

1. Recruté en tant qu'ACEN le 01/09/2015, sur le poste de CPE dans un lycée agricole, l'agent se plaint de l'absence de changement d'échelon « Suite au protocole de gestion des ACEN mis en place en septembre 2018 par la note de service SG/SRH/SDCAR/2019-7630/01/2019. Après 4 années d'ancienneté, il réclamait le passage à l'indice supérieur. Pensant être dans son droit, il a donc introduit un recours auprès du bureau chargé des contractuels au SRH pour solliciter une revalorisation de sa rémunération. Deux mois après, il a saisi le médiateur pour l'accompagner dans ses démarches.



ANALYSE DU MÉDIATEUR

L'analyse du dossier fait ressortir les éléments suivants : l'agent a été engagé par le ministère chargé de l'agriculture du 1er septembre 2015 au 31 août 2016 en qualité d'agent contractuel de l'enseignement agricole au 1^{er} échelon.

Sa rémunération a été fixée à l'échelon 4 de la catégorie 2 de la grille de rémunération fixée par note de service SG/SRH/SDMEC/N2011-1133 en date du 2 août 2011. Cela correspond à plus de 6 ans d'ancienneté et un niveau de diplôme égal à BAC+3 / BAC+4.

Par note de service SG/SRH/SDCAR/2019-76 du 30 janvier 2019, le ministre chargé de l'agriculture a mis en œuvre une revalorisation de la grille de rémunération des agents contractuels de l'enseignement agricole en date du 1er septembre 2018. En application de cette note de service, les agents sous contrat ont bénéficié d'un reclassement au sein du nouveau référentiel à l'indice égal ou immédiatement supérieur. En l'espèce, la rémunération de cet agent a ainsi été revalorisée le 1er septembre 2018.

Conformément à la note de service précitée, la durée à cet indice est de 3 ans. Dans l'hypothèse où son contrat serait renouvelé, sa prochaine revalorisation est par conséquent prévue le 1er septembre 2021.

La revalorisation de la grille de rémunération a donc eu une incidence positive sur sa rémunération.

2. En détachement d'un hôpital, un agent assure les fonctions d'infirmier depuis 5 ans au sein d'un EPLEFPA. Il sollicite une intégration au sein du ministère de l'agriculture et de l'alimentation afin de rester en poste sur le même EPLEFPA. Le directeur de cet établissement a émis un avis défavorable à cette demande. L'agent conteste cette décision, d'autant plus qu'elle n'est pas motivée.



ANALYSE DU MÉDIATEUR

À la fin d'un détachement de 5 ans dans la fonction publique, le fonctionnaire fait savoir à son administration d'origine et à son administration d'accueil son souhait de renouveler son détachement. L'administration d'accueil n'est pas tenue de répondre favorablement à sa demande.

Selon l'article 22 modifié par décret n°2010-467 du 7 mai 2010, trois mois au moins avant l'expiration du détachement de longue durée, le fonctionnaire fait connaître à son administration d'origine sa décision de solliciter le renouvellement du détachement ou de réintégrer son corps d'origine.

Deux mois au moins avant le terme de la même période, l'administration ou l'organisme d'accueil fait connaître au fonctionnaire concerné et à son administration d'origine sa décision de renouveler ou non le détachement ou, le cas échéant, sa proposition d'intégration.

La décision par laquelle l'administration d'accueil rejette la candidature d'un agent à un emploi de détachement n'est pas au nombre de celles qui doivent être motivées. Dans un arrêt en date du 5 mars 1993, le Conseil d'État a estimé que la décision par laquelle l'autorité compétente rejette la candidature d'un agent à un emploi de détachement n'est pas au nombre de celles qui, en application de l'article 1er de la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et les usagers, doivent être motivées.

Aucun recours n'est donc possible. À la fin du détachement, le fonctionnaire est obligatoirement réintégré dans son administration d'origine, immédiatement et au besoin en surnombre, dans son corps d'origine et affecté à un emploi correspondant à son grade.

3. Suite à sa réussite au concours interne des PLPA, l'agent a obtenu la possibilité de passer son année de stage dans un établissement de son choix et souhaite rester sur le même poste en tant que titulaire. Etant réservé aux contractuels comme depuis 4 ans, ce poste n'apparaît pas à la note de mobilité des titulaires, ce qui empêche l'agent de candidater. Vu que les besoins en heures d'enseignement sur cette chaire justifient largement trois postes d'enseignants à temps plein, l'agent estime être en droit de rester sur ce poste non pourvu.



ANALYSE DU MÉDIATEUR

L'appréciation de l'opportunité d'ouvrir un emploi d'enseignant titulaire relève de la compétence de l'administration centrale, en l'occurrence la DGER, en sa qualité de responsable du programme 143. Cette décision est fondée sur le contrôle de l'existence d'un besoin permanent et pérenne à temps plein dans une discipline, exigée par le statut général de la fonction publique pour justifier un emploi de fonctionnaire.

Lors de l'expertise emplois conduite en collaboration avec le SRFD, sur la base du dialogue de gestion intervenu avec l'établissement et au regard des besoins en enseignement résultant des référentiels des diplômes de l'offre de formation et de la réglementation applicable, cette condition n'était pas remplie.

Dans la discipline de recrutement de l'agent concerné, le besoin en enseignement reconnu justifie 2,5 ETP. Aucune variation à la hausse n'est prévue sur la prochaine année scolaire.

Il a été observé que l'évaluation effectuée par l'établissement était faussée par les calculs automatiques des pondérations BTSA et de la coordination (à hauteur de plus de 4h/semaine). Par ailleurs, eu égard au nombre d'enseignants dans la discipline, le volume des HSA reste conforme à ce qu'autorise la réglementation et, en volume, très faible pour 3 agents.

L'expertise a donc mis en évidence l'obligation pour l'administration d'ajuster corrélativement la dotation en emplois, ce qui fait obstacle au maintien de 3 postes entiers. C'est la raison pour laquelle un 3ème poste d'enseignant titulaire n'a pas pu être ouvert pour la rentrée scolaire 2020, ni, en conséquence, publié en annexe des notes de service n°2020-35 et 2020-47 des 16 et 23 janvier 2020.

En effet, en application du statut général de la fonction publique, les postes à temps incomplet ne peuvent être offerts qu'aux agents contractuels. Il en résulte que le requérant ne peut être maintenu sur le poste sur lequel il a accompli son année de stage car il sera fermé à la rentrée scolaire 2020.

4. **Recrutée depuis janvier 2012, une secrétaire administrative contractuelle s'est rendue compte en 2017 qu'elle était rémunérée sur une base indiciaire dévolue aux agents relevant de la catégorie C, soit 5 ans après avoir signé ses contrats. Ces derniers mentionnaient qu'elle relevait de la catégorie C, alors qu'elle était affectée sur un emploi relevant de la catégorie B. Elle demande que son dossier soit régularisé et réclame un rappel depuis 2012.**

ANALYSE DU MÉDIATEUR

Le bureau gestionnaire a régularisé la situation de l'agent à compter du 01/01/2015. Par contre la période du 01/01/2012 au 31/12/2014 n'a pas pu être régularisée car la DDFIP oppose la prescription quadriennale (article 2219 du Code civil).

La prescription quadriennale, appelée également déchéance quadriennale, est une règle particulièrement sévère, fort connue des publicistes mais malheureusement souvent méconnue du grand public et considérée – parfois à juste titre – comme injuste.

Il s'agit de la règle selon laquelle la créance sur une personne publique, quelle que soit la nature, s'éteint au bout de quatre ans.

Le point de départ de la forclusion est, depuis le 1er janvier 1969, fixé au 1er janvier de l'exercice qui suit celui au cours duquel est née la créance.

Ainsi, la prescription quadriennale comporte un délai qui peut varier entre 4 ans et un jour et 5 ans moins un jour.

La question se pose souvent de savoir si l'erreur de l'administration peut faire échec à l'opposition de la prescription quadriennale, ce qui revient un peu, pour l'administration, à se prévaloir de sa propre turpitude. Le Conseil d'Etat est venu confirmer le 10/01/2007 que l'erreur de l'administration ne permettait pas d'interrompre la prescription quadriennale.

5. **Suite à sa titularisation comme PLPA en 2015, un enseignant demande la prise en compte de sa bi-admissibilité à l'agrégation et obtenir ainsi une revalorisation au niveau de l'échelon et donc de l'indice de sa rémunération.**

ANALYSE DU MÉDIATEUR

La bi-admissibilité était un grade des PCEA ou PLPA qui avaient été admissibles deux fois à l'agrégation. Ceux-ci étaient rémunérés selon une grille de rémunération plus avantageuse que celle de la classe normale.

Avec la mise en place du PPCR (Protocole Parcours Carrière Rémunération), ces grilles spécifiques ont disparu. Les professeurs bi-admissibles sont maintenant rémunérés suivant la grille de la classe normale.

En devenant une deuxième fois admissible au concours de l'agrégation, on ne peut plus bénéficier de la bonification indiciaire, ni bénéficier d'un reclassement supérieur à celui des professeurs classe normale.

Néanmoins, il a été voté dans la loi de Finances 2017 une bonification indiciaire pour les enseignants qui, à la date du 31 août 2017, étaient rémunérés sur la grille indiciaire des professeurs bi-admissibles à l'agrégation (entre 4 et 30 points selon l'échelon).

Cette bonification s'applique uniquement aux enseignants qui étaient déjà rémunérés sur la grille des bi-admissibles au 31/08/2017, ce qui n'est pas le cas du réclamant.

Concernant sa demande de rétroactivité, conformément aux articles R.421-1 à 421-7 du code de la justice administrative, l'agent dispose d'un délai de deux mois pour contester la décision de l'administration concernant son reclassement devant la juridiction administrative territorialement compétente.

6. **Après quatre années d'enseignement dans un lycée professionnel privé sous contrat comme maître-auxiliaire et cinq années d'enseignement comme ACEN, un agent a réussi le concours de PLPA en 2006 et a été titularisé l'année suivante. A la suite de sa titularisation, il a été reclassé au 5ème échelon. 13 ans après, il estime qu'il devait être reclassé au 6ème échelon en 2007 et décide de faire un recours.**

ANALYSE DU MÉDIATEUR

Lorsqu'un agent intègre le ministère de l'agriculture, une partie de son ancienneté peut être reprise. Chaque métier à ses propres règles de reclassement. C'est une opération délicate qui peut être source d'erreurs, d'où la nécessité de vérifier ces éléments dès réception de l'arrêté.

Comme à l'Education nationale, le reclassement des enseignants du ministère de l'agriculture se font sur la base des dispositions du décret n°51-1423 du 5 décembre 1951.

A réception de son arrêté de nomination au 1er septembre 2006, l'agent avait deux mois pour contester cet arrêté s'il estimait qu'il ne prenait pas en compte son expérience professionnelle. Il ne l'a malheureusement pas fait. Aujourd'hui, il n'a pas de possibilité de recours, la contestation de son arrêté de nomination étant frappée de prescription.

* Les montants de rémunération sont définis au titre II, articles 7 et 8 de l'arrêté du 7 septembre 2011. Ils peuvent être différents selon le niveau de diplôme. (Page 22)



LES NOUVELLES RECOMMANDATIONS

1- LES USAGERS

R Recommandation n°1

Les directives du ministère de l'agriculture, en date du 16 avril 2020, assujettissaient les élèves scolarisés en établissements privés hors contrat à un passage d'examens vers le 15 septembre 2020. Or, juste avant cette directive, le ministère de l'éducation nationale avait annoncé que les épreuves terminales étaient annulées et remplacées par les notes (moyennes des moyennes trimestrielles ou semestrielles) et évaluations obtenues en contrôle continu et consignées dans le livret scolaire ou de formation.

Le ministère de l'éducation nationale avait ajouté que ces modalités s'appliquaient : aux candidats issus des lycées professionnels publics et privés sous contrat, apprentis et stagiaires de la formation professionnelle dont le centre de formation public ou privé a reçu une habilitation du ministère de l'éducation nationale à pratiquer le contrôle continu en cours de formation (CCF); aux candidats individuels des établissements privés hors contrat, apprentis et stagiaires de formation professionnelle dont le centre de formation n'est pas habilité à pratiquer le CCF ; aux candidats d'un organisme de l'enseignement à distance dont la structure de formation peut fournir un livret de formation.

Au vu des réponses faites par le ministère de l'éducation nationale pour les établissements professionnels publics ou privés sous contrat ou hors contrat, il est légitime de se demander pourquoi les établissements agricoles ne bénéficiaient pas des mêmes dispositifs que ceux prévus par l'éducation nationale.

De plus, la date d'examens prévus le 15 septembre allait générer un décalage pour les élèves qui veulent poursuivre leurs études dans l'enseignement supérieur et leurs vœux en parcours sup.

Cette différence de traitement entre les élèves relevant du ministère de l'éducation nationale et ceux relevant du ministère de l'agriculture n'est pas acceptable. La rupture d'égalité entre les candidats est retenue si elle crée pour certains d'entre eux un avantage ou un désavantage. Pour éviter cette situation, il est recommandé d'avoir un alignement sur les mesures adoptées par le ministère de l'éducation nationale.

2- LES PERSONNELS

R Recommandation n°1

Pour l'EPLEFPA : avec la mise en place du prélèvement à la source (PAS) en janvier 2019, l'EPLEFPA est devenu le collecteur de l'impôt sur le revenu pour le compte de l'administration fiscale. Celle-ci lui communique le taux de la retenue à la source qu'il doit appliquer aux salaires versés aux ACB.

Tous les mois, l'EPLEFPA doit donc déclarer à l'administration les informations relatives au PAS par l'intermédiaire de la déclaration sociale nominative (DSN).

La question posée est de savoir quelle erreur a été commise pour pouvoir la régulariser.

Les erreurs les plus fréquentes signalées au niveau des EPLEFPA portent :

- Soit sur le taux de prélèvement appliqué, par exemple parce que l'EPLEFPA a appliqué un taux différent de celui que lui a transmis l'administration fiscale (ce n'est pas le cas de notre réclamant);
- Soit sur le calcul des sommes sur lesquelles est appliquée la retenue à la source (on parle de « l'assiette du prélèvement »). Ce point est à vérifier au niveau du service paye de l'établissement.

Pour le réclamant : avant d'engager toute procédure, il faut mener son « enquête » pour connaître d'où vient le problème. Souvent, avec le dialogue, on peut régler le problème sans passer par un tiers.

➔ Cas 1 - Erreur de l'employeur

Il doit régulariser la situation dès le mois suivant la réclamation. Il n'est pas exclu que l'employeur puisse se tromper dans le montant de l'impôt prélevé, soit parce qu'il intègre dans son calcul des éléments de salaire non imposables, soit parce qu'il applique un taux plus élevé que celui qui lui a été communiqué par l'administration. Il est alors tenu de régulariser lui-même la situation, à partir du mois qui suit la réclamation, en ajustant le prélèvement à la baisse sur les fiches de paie concernées.

Attention : cet ajustement ne pourra s'opérer que jusqu'au mois de janvier de l'année suivante, après quoi ce sera au réclamant de rectifier l'erreur commise, en la notifiant sur sa déclaration de revenus (avec un remboursement du trop-payé en septembre).

Il faut penser donc à comparer le taux qui a été appliqué avec celui figurant sur le site des impôts (Impots.gouv.fr), rubrique "Gérer mon prélèvement à la source" dans l'espace personnel. Et si le taux est inférieur à ce qu'il aurait dû être ? Cette fois, c'est le fisc qui interviendra, mais pas immédiatement : il demandera de payer le reliquat lors du calcul définitif de

l'impôt sur le revenu, soit à la fin de l'année suivante. Le réclamant n'aura évidemment aucune pénalité à payer.

➔ Cas 2 - Erreur du fisc

Pour lever tous les doutes, il faut commencer par vérifier sur l'avis d'imposition reçu que le taux est conforme à votre choix (l'information est aussi disponible sur le site Impots.gouv.fr). En cas d'erreur, inutile de vous en prendre à votre employeur, il n'y est pour rien et n'est pas habilité à effectuer la modification requise. C'est au fisc qu'il faut s'adresser pour faire rectifier le tir (via son site ou votre centre des impôts). Si le taux erroné était trop élevé, vous serez remboursé par virement bancaire sous un délai de deux mois. S'il était trop bas, le solde sera à régulariser au mois de septembre de l'année suivante.

📌 Recommandation n°2

S'agissant d'un poste de direction à statut d'emploi, il semble évident que la fiche de poste s'adressait indistinctement à un A ou à un A+. A cet égard, les personnels de direction d'EPLEFPA sont détachés quel que soit le corps d'origine.

La loi sur la mobilité et les parcours professionnels a pour ambition de mettre en place des règles plus simples et plus souples, visant à décloisonner les administrations et les fonctions publiques et à libérer les possibilités pour un agent d'accomplir son parcours et de valoriser son expérience, tout en prenant mieux en compte les besoins du service public. Une harmonisation des règles de recrutement entre le MAA et le MTES rendrait plus fluide la mobilité des personnels d'encadrement sous statut d'emploi.

📌 Recommandation n°3

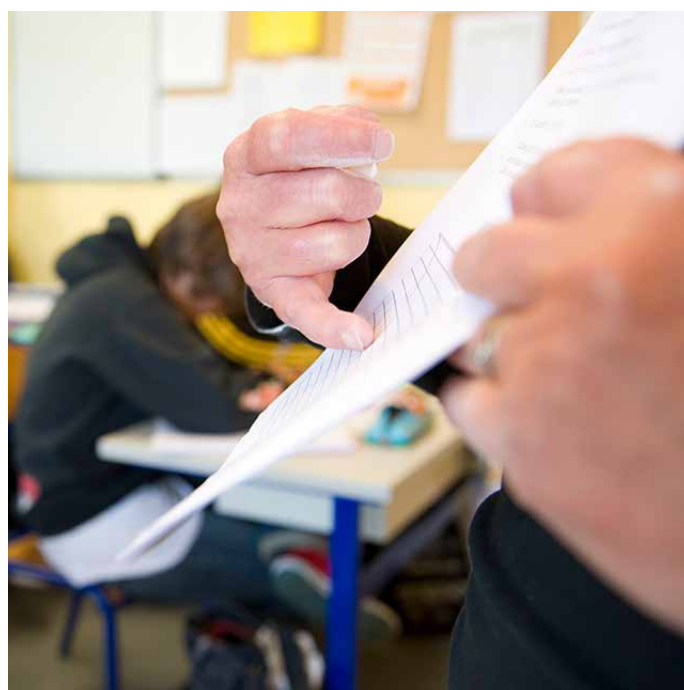
Le cas présenté révèle une situation de malaise des agrégés dans l'enseignement agricole public. En l'absence d'une agrégation propre à l'enseignement agricole, il est essentiel de disposer de professeurs titulaires de l'agrégation pour maintenir la qualité des enseignements dans certaines disciplines et avoir un vivier pour participer aux concours de recrutement comme membres de jury, à l'élaboration des sujets d'examens, à l'écriture des référentiels ou à l'encadrement pédagogiques des enseignants stagiaires. C'est également un vivier pour l'inspection de l'enseignement agricole.

Comme en 2010, il faudra réaffirmer la volonté de la DGER de « maintenir au sein de l'enseignement agricole les professeurs agrégés actuellement en poste (détachement par période de 5 ans), mais également de favoriser l'accueil de nouveaux agrégés, souvent lauréats du concours interne de l'agrégation.

Les modalités actuelles de gestion des détachements dans l'enseignement agricole et les conditions de nomination des PCEA et PLPA dans le corps des agrégés

ne sont pas satisfaisantes. Le renouvellement automatique du détachement dès lors que l'agent exprime son souhait de rester dans l'enseignement agricole doit être la règle. Pour les réintégrations, la direction générale de l'enseignement et de la recherche (DGER) pourra mener une réflexion avec la direction générale de l'enseignement scolaire (DEGESCO) et la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) pour permettre aux agrégés de participer au mouvement intra académique sans devoir, au préalable passer par le mouvement inter-académique.

Enfin, il est urgent de dépoussiérer la note de service DGER/SDEDC/N2010-2022 du 23 février 2010, sur la place des agrégés dans l'enseignement agricole technique public.



LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS

1- LES USAGERS

Examens et concours

-  Même si les textes organisant les concours ne le précisent pas, puisque seule la voie "C" était visée par la procédure de validation des études supérieures, il conviendrait de mettre en place la VES pour toutes les voies de concours.
-  indiquer les voies et les délais de recours en cas de décision faisant grief, notamment pour les candidats ajournés et expliquer que le la saisine du médiateur n'interrompt pas les délais de recours devant la juridiction compétente.
-  Une grille d'examen comportant plusieurs rubriques doit être intégralement renseignée.
-  Il faut servir avec soin, sans rature ni surcharge, ni ajout tout document relatif aux appréciations portées sur un candidat à un concours ou un examen sachant qu'il sera potentiellement communicable une fois les résultats proclamés si le candidat le demande. Les recommandations « de bon sens » déjà formulées au rapport 2017 restent d'actualité où il était préconisé « d'inscrire provisoirement les premières notations au crayon à papier puis, après harmonisation, de les apposer proprement et de manière définitive. La qualité irréprochable des pièces produites évacuera ainsi tout soupçon naturel de la part du requérant ».

Vie scolaire

-  Le harcèlement au lycée n'est pas un phénomène mineur. Il demeure pourtant sous-estimé, voire ignoré parfois par la communauté éducative dans son ensemble, alors que ses conséquences psychologiques, sociales et scolaires sont graves. Dire que « ce sont des histoires entre élèves, il vaut mieux ne rien faire au risque d'aggraver Les choses », « on ne peut rien contre l'effet de groupe », « les harcelés ne sont pas toujours innocents : ils provoquent souvent » nous paraît inadmissible. Ce sont des idées reçues contre lesquelles il faut lutter avec énergie. Accepter ces propos, c'est cautionner une spirale de la souffrance et de l'exclusion.
-  Le régime disciplinaire des élèves des établissements d'enseignement agricole sous contrat avec l'Etat ne relève pas du CRPM mais du RI local. Le règlement intérieur fait partie du domaine de la vie scolaire, domaine qui n'est pas soumis au contrôle de l'État (articles L 442-5 et R 442-39 du Code de l'éducation). Le chef d'établissement, responsable de l'établissement et de la vie scolaire (article R 442-39 du Code de l'éducation) a donc le droit d'édicter, dans le cadre d'un règlement intérieur, des règles spécifiques destinées à régir le fonctionnement de l'établissement, les droits et les devoirs des élèves. Le règlement intérieur ne doit pas, bien entendu, porter abusivement atteinte aux libertés individuelles ou collectives et comporter des dispositions à caractère discriminatoire.

-  Vu le lien contractuel, il serait bon d'appliquer à l'ensemble des usagers des établissements le même régime de sanctions et de punitions. En cas de nécessité, le chef d'établissement peut, à titre conservatoire, interdire l'accès de l'établissement à un élève en attendant la comparution de celui-ci devant le conseil de discipline. S'il est mineur, l'élève est remis à son représentant légal. Cette mesure ne doit pas excéder une semaine (3 jours à l'éducation nationale). 15 jours d'exclusion nous paraissent démesurées.
-  Il existe de nombreux textes et dispositions relatifs au harcèlement en milieu scolaire dont l'obligation pour tout fonctionnaire de porter à la connaissance du procureur de la république tout acte délictueux ou criminel dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions (note de service DGER/MAPAT/2018-275 du 12 avril 2018 : mise en œuvre des dispositions de l'article 40 alinéa 2 du code de procédure pénale dans les établissements d'enseignement agricole). Le facteur majeur qui est décisif pour circonscrire un phénomène de harcèlement est l'implication rapide et déterminée de l'équipe pédagogique. Si la réaction ne vient que tardivement et manque de vigueur, l'inscription dans un autre établissement qui aura préparé ce transfert en vue d'adapter l'accueil à la hauteur des difficultés de l'élève peut s'avérer une solution de dernier recours. Elle doit être préparée avec minutie car elle cumule, en une seule opération un changement de cursus (réorientation) et un changement d'établissement.

Scolarité

-   Modifier le règlement des études des écoles vétérinaires pour ouvrir la possibilité, à titre exceptionnel, de pouvoir tripler une année scolaire pour tenir compte de difficultés particulières autres que liées à des questions médicales.
-   Le redoublement est de droit, dans la limite de l'effectif des places vacantes, une fois les élèves de la classe précédente inscrits. Il serait bon que l'autorité académique régionale soit l'échelon de régulation pour la répartition des redoublants surtout pour les classes où la pression est la plus forte.

2- LES PERSONNELS

Carrière et questions statutaires

-   Lors de la rupture ou la fin d'un contrat de travail, quelle qu'en soit la cause (licenciement, démission, fin de CDD ou de contrat d'apprentissage, départ en retraite, rupture conventionnelle), l'employeur doit obligatoirement remettre au salarié plusieurs documents : certificat de travail, reçu pour solde de tout compte et attestation Pôle emploi.
-  L'attestation pôle emploi : Elle est indispensable au demandeur d'emploi pour faire valoir ses droits à l'allocation chômage. L'attestation Pôle emploi (ex-attestation Assedic) permet au salarié de s'inscrire sur

la liste des demandeurs d'emploi et de toucher l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE), s'il remplit les conditions nécessaires.

R En cas de non remise ou de remise tardive de l'attestation Pôle emploi, le salarié ne peut s'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi et commencer à percevoir ses allocations chômage.

R La remise de l'attestation Pôle emploi au salarié ne peut être différée dans le temps. L'absence de remise ou la remise tardive de l'attestation Pôle emploi peuvent causer un préjudice au salarié : il peut alors saisir le TA pour l'appréciation du montant des dommages et intérêts pour réparer son préjudice, notamment en cas de problèmes de perception de son ARE.

R L'idéal est d'envoyer l'attestation d'assurance chômage à l'agent le dernier jour du contrat de travail, en lettre recommandée avec accusé de réception pour ménager la preuve de l'envoi.

R Dans le cas de radiation précédemment évoqué, le temps écoulé entre le début de la période d'absence non justifiée de l'agent et le traitement de la situation par le ministère nous paraît excessivement long. L'avis du médecin de prévention aurait dû alerter la hiérarchie et initier une démarche de mobilité acceptée par exemple. Si une requête est introduite au TA à l'encontre de la radiation prononcée, l'immobilisme du ministère par rapport à l'avis médical pourrait être pris en compte par le juge.

R L'agent public, qu'il soit fonctionnaire titulaire, stagiaire, ou agent contractuel ayant commis un abandon de poste caractérisé pourra être radié des cadres. Cependant avant toute décision de radiation, l'autorité, dont dépend l'agent public soupçonné d'abandon de poste, devra lui adresser une mise en demeure, le plus tôt possible, l'invitant à fournir ses explications et l'informant des mesures auxquelles il s'expose, en ne déferant pas à l'ordre de reprendre son service ou de rejoindre le poste qui lui avait été assigné. La mise en demeure devra être notifiée à l'agent concerné par lettre recommandée avec accusé de réception pour assurer la preuve de l'envoi et de la réception, ou par un agent assermenté. La mise en demeure est considérée comme régulière lorsqu'elle est remise à toute personne présente au domicile de l'intéressé. L'article 655 du nouveau code de procédure civile prévoit, en effet, que, lorsque la signification à la personne concernée s'avère impossible, l'acte peut être délivré à domicile par remise à toute personne présente qui l'accepte et déclare ses nom, prénoms et qualité (Conseil d'Etat, 11 juillet 2001, N° : 222889). La présentation par la poste d'une lettre recommandée à une adresse qui n'est plus celle de l'agent, aura valeur de notification, si l'agent n'avait pas communiqué son changement d'adresse à son administration. Le fait que l'agent refuse le courrier recommandé ou ne le retire pas à la poste, ou encore qu'il n'en prenne pas connaissance n'a pas de conséquence sur la procédure. Cependant, en cas de non retrait par l'agent de la mise en demeure, la radiation des cadres ne pourra intervenir avant l'expiration d'un délai de

15 jours dont bénéficie l'agent pour retirer le courrier recommandé à la poste dont dépend son domicile (Conseil d'Etat, 5 décembre 1994, N° : 109594). L'agent étant en abandon de poste et n'ayant pas repris son poste, l'autorité dont dépend l'agent va pouvoir prendre un arrêté de radiation des cadres. L'arrêté de radiation doit indiquer les voies et délais de recours contentieux. Il doit être notifié en courrier recommandé à l'agent. Les différentes étapes de la procédure devront être reprises dans les considérants de l'arrêté de radiation des cadres. L'arrêté de radiation devra être motivé conformément à la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979, relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public.

R Dans le but de faciliter l'exercice des fonctions électives, de nombreux dispositifs réglementaires existent (autorisations d'absence, décharge). Dans le cas d'un professeur, l'EDT de début d'année scolaire doit prendre en compte, dans le respect de la pédagogie, le mandat exercé pour éviter durant l'année scolaire le plus possible les demandes d'autorisation d'absence.

R L'Article L2123-1, créé par la Loi 96-142 1996-02-21 jorif du 24 février 1996, stipule bien que l'employeur est tenu de laisser à tout agent membre d'un conseil municipal le temps nécessaire pour se rendre et participer :

- ◆ Aux séances plénières de ce conseil ;
- ◆ Aux réunions de commissions dont il est membre et instituées par une délibération du conseil municipal ;
- ◆ Aux réunions des assemblées délibérantes et des bureaux des organismes où il a été désigné pour représenter la commune.

Selon des modalités fixées par un décret en Conseil d'Etat, l'élue municipal doit informer l'employeur de la date de la séance ou de la réunion dès qu'il en a connaissance. Toutefois, l'employeur n'est pas tenu de payer comme temps de travail le temps passé par l'élue aux séances et réunions précitées. C'est précisément ce dernier point qui amène l'agent à faire une demande d'autorisation d'absence avec ou sans récupération.

R Les rapports de 2017 et de 2018 insistaient sur la vigilance et le soin à apporter à la rédaction des contrats de travail et renvoyait à deux instructions de référence : la circulaire et le guide méthodologique RDFF 1626289C du 20 octobre 2016 du ministre en charge de la fonction publique relative aux dispositions applicables aux agents contractuels de l'Etat et la note de service DGER/SDEC/2017-992 du 13 décembre 2017 sur les aspects réglementaires relatifs au recrutement et à la gestion des agents contractuels des centres de formation professionnelle et de promotion agricoles et des centres de formation d'apprentis recrutés et rémunérés sur le budget des établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles. A la lueur de l'expérience, il est recommandé d'utiliser les modèles de contrats type

(il en est fourni avec la note de service ci-dessus mentionnée) et, en cas de doute, de prendre l'attache des services supports.

R Lors d'un accord pour un congé sans solde pour convenances personnelles l'établissement doit absolument indiquer que le réemploi de l'agent à l'issue du congé n'est pas de droit et peut conduire à un licenciement sur la base de l'article 45-3 alinéa 5 paragraphe 5 du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents contractuels de l'Etat. Il serait bon de le mentionner par écrit. Même pour une durée de cinq ans, un agent en congé sans solde n'est pas pour autant « dans la nature » Il relève toujours de l'établissement qui l'a engagé. A ce titre, il est bon de le recontacter périodiquement et tout particulièrement avant l'échéance de la fin de son congé, pour faire le point sur sa situation et ce qu'il envisage de faire une fois l'échéance arrivée.

R Préparer et accompagner les personnels en situation de reclassement professionnel. La publication de la note de service DGER/SDEDC/2017-950 du 30/11/2017 va dans ce sens. Elle avait pour objet de mettre en œuvre un dispositif d'appui individuel dès l'année scolaire 2018-2019 pour accompagner les professeurs de lycée professionnel agricole (PLPA), les professeurs certifiés de l'enseignement agricole (PCEA) et les conseillers principaux d'éducation des établissements d'enseignement agricole (CPE), affectés dans un établissement public local d'enseignement et de formation professionnelle agricole (EPLEFPA), dans un projet de mobilité tendant à une réorientation du parcours professionnel ou en situation de reclassement. Ce dispositif appliqué pour la RS 2018-2019 n'a apparemment pas été réactivé pour les rentrées suivantes.

R Pour les agents contractuels bénéficiant de la reconnaissance de la qualification de travailleur handicapé, une clarification est nécessaire sur les l'accès à la titularisation sans concours sachant que le recrutement d'initiative locale ne s'applique pas pour certains corps qui nécessitent une formation spécifique : professeurs et conseillers principaux d'éducation : deux saisines d'ACEN RQTH souhaitant être titularisés en tant que professeurs montrent que le sujet est mal maîtrisé y compris par les services de l'administration centrale.

Mutation-Affectation

R Les mutations des fonctionnaires sont organisées par des dispositions législatives et réglementaires qui se traduisent par des campagnes de mobilité dans lesquelles s'inscrivent ceux qui souhaitent en bénéficier. Il s'agit de la mobilité à la demande du fonctionnaire. Mais, sachant que tout fonctionnaire n'est pas possesseur de son affectation, il n'a aucun droit au maintien dans le poste auquel l'Etat, une collectivité territoriale ou une structure relevant de la fonction publique hospitalière l'a affecté. Cependant, si la mu-

tation intervient à l'initiative de l'administration, elle doit être motivée par l'intérêt du service ou l'aptitude physique du fonctionnaire nécessitant un nouvel emploi adapté à ses capacités physiques. La mutation imaginée localement pour Polyphème dans le rapport 2018, à la fois maladroite, brutale et illégale, aurait pu donner lieu à un contentieux défavorable à l'Etat. Polyphème a bien fait de consigner tous les échanges avec sa hiérarchie et de porter plainte pour tout ce qui relève du champ pénal.

Questions financières

R Les conditions qui permettent le versement de la seconde partie de l'indemnité de départ volontaire (IDV) ne sont pas suffisamment précises. Pour les micro entreprises, peu de pièces sont demandées par le ministère chargé de l'économie¹, or les bureaux de gestion exigent la transmission de documents pour verser la seconde partie de l'IDV.

R Le bénéfice de l'IDV est octroyé aux agents qui souhaitent démissionner de la fonction publique pour création ou reprise d'entreprise. Dans ce cadre, l'IDV est versée, à compter de la date effective de la démission, en deux fractions égales sur 2 ans sur production de l'intéressé de :

- ◆ Dans un délai de 6 mois, le K bis ou une preuve de l'existence juridique de l'entreprise par l'agent la première année pour le versement de la 1ère fraction.
- ◆ À l'issue du premier exercice et pour le versement de la 2ème fraction, toutes les pièces justificatives permettant de vérifier la réalité de l'activité de l'entreprise.

Il serait utile de préciser et de lister ces pièces justificatives.

R Rappeler l'importance aux établissements d'enseignement (directeurs et professeurs) de la fiche de service prévisionnelle. Dans le cadre de la compétence que les établissements tirent de l'article L. 811-5 du code rural et de la pêche maritime pour déterminer les modalités et les rythmes de leur fonctionnement, les directeurs d'EPLEFPA établissent en début d'année scolaire la fiche de service de chaque personnel enseignant.

Cette fiche fixe le service que l'enseignant est tenu d'accomplir au cours de l'année scolaire. Toute évolution en cours d'année du service initialement prévu donne lieu à l'établissement par le chef d'établissement d'une nouvelle fiche de service, dans les mêmes conditions que la fiche initiale. Dès validation du scénario de référence de l'année N, les fiches de service sont éditées et cosignées par le directeur de l'EPLEFPA et l'agent. Une copie est ensuite transmise à ce dernier. Les heures effectuées au-delà des obligations de service réglementaires donnent droit au versement d'heures supplémentaires. Elles sont rémunérées sur la base du service à effectuer prévu dans la fiche cosignée par le directeur et l'enseignant. L'enseignant a tout intérêt à bien vérifier le contenu de sa

fiche avant signature. Il ne peut réclamer le paiement d'heures supplémentaires qui ne figurent pas sur sa fiche.

R Il est toujours difficile d'opérer un retour à la réglementation au sein d'un établissement où des personnels perçoivent l'ISOE, certains en face à face pédagogique, ce qui est normal, et d'autres, hors face à face pédagogique, ce qui est anormal. On ne peut que recommander la rigueur et l'égalité de traitement dans la répartition des primes, indemnités et bonifications. L'égalité de traitement du public, mais aussi des agents, est une valeur à rappeler et à entretenir dans la fonction publique.

R Dans des mutations, notamment pour des postes à profil mais pas seulement, la nécessité de bien définir à l'avance les conditions financières et matérielles d'accueil d'un futur agent est une mesure de simple bon sens qui permettrait d'éviter bien des malentendus, voire des contentieux. Il est parfaitement légitime de savoir précisément le montant de sa future rémunération et ce qu'elle recouvre exactement avant d'entreprendre une mobilité.

Retraite-Pensions

R Les missions d'organisation et de déroulement des interrogations orales, appelées colles, en classes prépa CPGE, nécessitent parfois le recours à des personnels titulaires d'un autre ministère pour les assurer. Ils sont alors rémunérés par des indemnités ou des vacations souvent modestes, mais qui peuvent néanmoins par leur répétition ou leur longueur atteindre des montants cumulés significatifs.

Il s'agit d'éléments de rémunération qui sont déjà déclarés fiscalement (pour l'impôt sur le revenu). Mais l'usage a longtemps été de ne pas les soumettre aux cotisations RAFP, par omission ou méconnaissance.

Le médiateur recommande que les services chargés du paiement de ces vacations soumettent systématiquement ces indemnités et vacations aux cotisations RAFP. Celle-ci a été instaurée par la loi du 21 août 2003 (Article 76 de la Loi n°2003-775). L'assiette des cotisations perçues par ce régime est assise sur l'ensemble des rémunérations de toute nature, non prises en compte dans l'assiette du calcul des pensions, dans la limite de 20% du traitement indiciaire brut total perçu au cours de l'année considérée. Le taux des éléments éligibles est fixé à 10% (5% part employeur et 5% part agent). L'employeur porte la responsabilité du calcul des cotisations (l'article 15 du décret du 18 juin 2004 stipule que « les éléments d'information constitutifs de droits transmis par les employeurs au régime sont émis sous leur propre responsabilité, nonobstant la responsabilité du gestionnaire administratif »).

Dans le cas des multi-employeurs, deux règles sont à respecter :

Règle1 tout employeur servant un traitement brut indiciaire et des primes cotise au RAFP selon la règle de « calcul mensuel cumulé glissant »

(prise en compte chaque mois du cumul des traitements et du cumul des primes depuis le 1er janvier pour déterminer l'assiette disponible).

Règle2 les employeurs ne servant pas de traitement brut indiciaire mais uniquement des indemnités ou vacations ne cotisent pas au régime additionnel dans un premier temps. Les employeurs secondaires seront cependant sollicités si l'employeur principal constate que le plafond des 20% n'a pas été atteint.

Dans ce cas, l'employeur principal calcule le reliquat d'assiette disponible et vérifie auprès des employeurs secondaires si l'agent a perçu des rémunérations éligibles au RAFP et non cotisées. Les employeurs concernés par la régularisation doivent verser les cotisations avant le 15 mars et effectuer la déclaration individuelle avant le 31 mars de l'année N+1.

R Bien informer et expliquer les conditions requises pour obtenir une prolongation exceptionnelle d'activité;

R Faire coïncider l'arrêté portant admission à la retraite avec celui de la notification des pensions pour permettre aux futurs retraités de vérifier si la pension payée est conforme aux estimations individuelles. Cela permettrait de différer un départ suffisamment à l'avance et sans trop de complication. Cette recommandation figure au sein d'un ensemble de recommandations inscrites au rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur qui fait de l'accompagnement du futur retraité un devoir pour l'administration³.

Maladie-Protection sociale

R Suivre les agents en congés de longue durée, de longue maladie ou de grave maladie dans des délais raisonnables avec professionnalisme et empathie. La lenteur du traitement et souvent liée à la mauvaise articulation entre le local, le régional et le national.

R Lors d'un congé maternité, la gestion de la paye devrait être synchrone avec le calendrier de la maternité. La subrogation ne pouvant pas être mise en place pour les ACEN et le traitement étant interrompu plus tardivement, l'agent est contraint de rembourser le trop-perçu ce qui engendre des difficultés de trésorerie particulièrement lorsqu'un congé parental suit le congé maternité.

1 Le régime du micro-entrepreneur (auto-entrepreneur) est la dénomination commune du régime micro-social. Il ne constitue pas une forme juridique (qui reste le statut de l'entreprise individuelle), mais seulement une simplification des formalités pour l'exercice d'activités indépendantes.

2 Loi n° 84-834 du 19 décembre 1989 modifiée par l'article 69 de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003.

3 Rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur « l'accompagnement du retraité un devoir pour l'administration », p 160

CONCLUSION

La note de service du 25 octobre 2000, relative au fonctionnement du dispositif de médiation dans l'enseignement agricole soulignait déjà la nécessité d'améliorer le lien social entre l'administration, ses usagers et ses personnels. L'objectif étant d'instaurer un dialogue responsable et de réduire la distance entre le public et l'institution.

Vingt ans après, des progrès considérables ont été accomplis par les responsables et les agents des services et des établissements. Mais beaucoup reste à faire pour améliorer l'information des usagers et des personnels, pour simplifier les procédures administratives et pour faciliter le dialogue. Le rapport 2020 en témoigne. Il propose aussi des mesures susceptibles de répondre aux attentes et reprend celles des recommandations passées qui lui paraissent toujours pertinentes.



ANNEXE 1

LES TEXTES INSTITUANT LA MÉDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

JORF n°0095 du 23 avril 2015

Texte n°41



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

NOR: AGRE1428892D

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

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

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

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

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

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

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

Le Premier ministre,

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

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

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

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

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

Décète :

Article 1

Après l'article R. 810-1 du code rural et de la pêche maritime, sont insérés quatre articles D. 810-2 à D. 810-5 ainsi rédigés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 2

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

Fait le 21 avril 2015.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :

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

Stéphane Le Foll

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

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

Code rural et de la pêche maritime

Partie législative

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

Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles

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

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



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

Chemin :

Partie législative :

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

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

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=2820B63F23C4D4A31BD8A73FDD1C5EBD.tplg-fr28s_1?idSectionTA=LEGISCTA000006121487&cidTexte=LEGITEXT000006071367&dateTexte=20150424

Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?sessionId=2820B63F23C4D4A31BD8A73FDD1C5EBD.tplg-fr28s_1?idSectionTA=LEGISCTA000006138451&cidTexte=LEGITEXT000006071367&dateTexte=20150424

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

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

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

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

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

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

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

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



ANNEXE 2

CHARTRE 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.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC – LISTE DES MEMBRES	
Agence de Services et de Paiement	Claudette HÉNOQUE-COUVOIS
Assurance	Arnaud CHNEIWEISS
Autorité des Marchés Financiers	Marielle COHEN-BRANCHE
ASF	Armand PUJAL
Caisse des Dépôts	Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
Cercle des médiateurs bancaires	Yves GÉRARD
Communications électroniques	Valérie ALVAREZ
Eau	Dominique BRAYE
E-commerce FEVAD	Bernard SIOUFFI
EDF	Bénédicte GENDRY
Education nationale Enseignement supérieur	Catherine BECCHETI-BIZOT
Energie	Olivier CHALLAN BELVAL
ENGIE	Jean-Pierre HERVÉ
Enseignement agricole technique et supérieur	Mohamed AARABI
Entreprises	Pierre PELOUZET
Fédération des banques françaises	Marie Christine CAFFET
France Télévision	Jérôme CATHALA Gérald PRUFER
Région Ile de France	Laurent BATSCH
RSI	Jean-Philippe NAUDON
Groupe La Poste / La Banque postale	Gilles MAINDRAULT
Ministères économiques et financiers	Christophe BAULINET
Mutualité Sociale Agricole	Roland BAUD
Notariat	Christian LEFEBVRE
Pôle Emploi	Jean-Louis WALTER
RATP	Betty CHAPPE
Relations commerciales agricoles	Francis AMAND
SNCF	Jean-Luc DUFOURNAUD
Tourisme et Voyage	Jean-Pierre TEYSSIER, Président
Représentant du Défenseur des droits	Daniel AGACINSKI



Ministère de l'agriculture et de l'alimentation
Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
78 rue de Varenne - 75349 Paris 07 SP

JUIN 2021