



**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Médiateur

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

**RAPPORT ANNUEL
2021**

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	P. 6
---------------------	-------------

PREMIERE PARTIE

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

Cadre légal de la médiation	P. 10
Qu'est-ce que la médiation ?	P. 10
Que peut faire le médiateur ?	P. 14
Comment travaille le médiateur ?	P. 15
La déontologie de la médiation	P. 16
Les partenaires du médiateur	P. 19
Comment contacter le médiateur ?	P. 20

DEUXIEME PARTIE

BILAN D'ACTIVITES 2021	P. 21
Analyse des réclamations des usagers	P. 22
Analyse des réclamations des personnels	P. 24

TROISIEME PARTIE

PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRES EN 2021

ET RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR	P. 28
Exemples de réclamations adressées par les usagers	P. 28
Exemples de réclamations adressées par les personnels	P. 39

CONCLUSION	P. 52
-------------------	--------------

ANNEXE 1

P. 53

Les textes instituant la médiation de l'enseignement agricole :

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

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

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

ANNEXE 2

P. 57

Charte et membres du Club des médiateurs de services au public

PORTRAIT DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE¹

Présent sur l'ensemble du territoire national y compris Outre-mer, l'enseignement agricole compte actuellement 803 établissements scolaires :

- 217 lycées agricoles publics,
- 369 maisons familiales rurales,
- 207 lycées agricoles privés,
- 10 centres médico-éducatifs.

Il comprend également 16 établissements d'enseignement supérieur agronomique, vétérinaire et de paysage (dont 10 établissements publics et 1 institut du CIHEAM).

Les 175 Établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles (EPLEFPA) ont une composition originale en regroupant plusieurs entités :

- 217 lycées d'enseignement général, technologique et professionnel,
- 94 centres de formation d'apprentis (CFA),
- 222 centres de formation professionnelle et de promotion agricoles (CFPPA),
- 192 exploitations agricoles,
- 37 ateliers technologiques à vocation pédagogique et centres équestres.

Près de 200 000 élèves, étudiants et apprentis sont scolarisés dans un établissement agricole technique. A ceci s'ajoute plus de 18 000 étudiants de l'enseignement agricole long.

Les établissements publics accueillent 39% des élèves, 58% des étudiants de l'enseignement supérieur long et 61% des apprentis de l'enseignement agricole public.

Les établissements privés sous contrat avec l'État ont une place importante dans l'enseignement agricole technique car ils représentent les $\frac{3}{4}$ des établissements

scolaires et accueillent près de 61 % des élèves et étudiants.

Ils sont quasiment tous affiliés à l'une des fédérations suivantes :

- L'Union nationale des maisons familiales rurales d'éducation et d'orientation (UNMFREO),
- Le Conseil national de l'enseignement agricole privé (CNEAP),
- L'Union nationale rurale d'éducation et de promotion (UNREP),
- Les écoles supérieures d'ingénieurs en agriculture (France Agro).

L'une des particularités des établissements de l'enseignement agricole est de proposer d'une large offre de formation par alternance.

L'apprentissage est majoritairement assuré par les établissements publics. Des formations par alternance sous statut scolaire, caractérisées par d'importantes périodes de stage en entreprise, sont dispensées par les maisons familiales rurales et quelques établissements affiliés à l'UNREP.

Le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation emploie plus de 18 800 agents dans le secteur de l'enseignement agricole. 58% exercent dans les établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles (EPLEFPA), 27% dans les établissements privés et 15% dans les établissements publics d'enseignement supérieur agronomique, vétérinaire et de paysage. En outre, 5448² contractuels sur budget des EPLEFPA travaillent dans les CFA et CFPPA et 500 personnes environ concourent à la gestion de l'enseignement agricole en administration centrale ou dans les

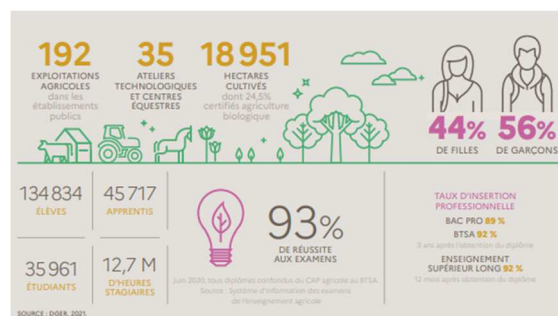
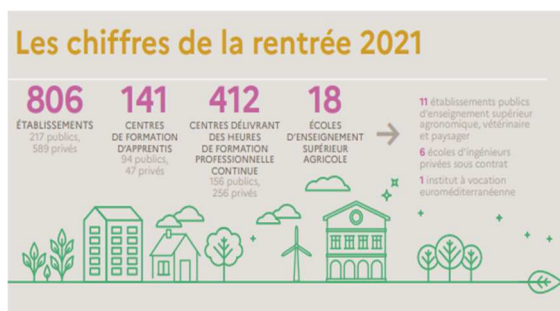
¹ Source : Portrait de l'enseignement agricole, MAA-DGER. Edition 2022 (www.chlorofil.fr)

² Effectifs au 1^{er} janvier 2021.

services régionaux du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

Les personnels des EPLEFPA exercent des fonctions variées. 70% des personnels du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation travaillant dans ces établissements assurent des fonctions d'enseignement, 22% des fonctions administratives, techniques, d'éducation et de santé et 7% des fonctions de direction.

Sur leurs ressources propres, les EPLEFPA assurent la rémunération des personnels des centres de formation d'apprentis (CFA), des centres de formation professionnelle et de promotion agricole (CFPPA), des exploitations agricoles et des ateliers technologiques. Les conseils régionaux, quant à eux, rémunèrent les personnels assurant les services d'accueil, de restauration et d'entretien des locaux.



© Maxppp

AVANT-PROPOS



2021 fut à plus d'un titre une année compliquée ! La médiation de l'enseignement agricole n'a pas été en reste avec la situation sanitaire, sociale, économique et scolaire. L'organisation de la société en a été bouleversée dans son ensemble. Mais au-delà de cela, nous avons fait face. L'enjeu a été de rester aux côtés des requérants afin de maintenir le recours à la médiation. Du côté de l'administration, que ce soit au niveau national ou local, les agents se sont engagés à assurer la continuité du service public, tout en basculant dans un système de télétravail pour les uns ou en transformant l'accueil des usagers sur place pour les autres. Ils ont su faire preuve de grandes capacités d'adaptation et de résilience, afin de limiter les impacts du Covid-19 sur le travail.

La crise sanitaire a déstabilisé le rapport au travail et la relation à l'autre. Pour apaiser une situation de crise qui s'installe et déstabilise à la fois ceux qui la vivent et leur entourage professionnel, la médiation est une réponse à la résurgence des tensions relationnelles qui résultent du confinement, comme du déconfinement.

Le 1^{er} confinement a permis de mettre en évidence la nécessité d'inscrire la médiation comme une activité prioritaire dans le plan de continuité de l'activité. Nous avons fait preuve d'engagement, d'adaptation et de créativité pour faciliter l'accès des agents et des usagers à la médiation via des appels téléphoniques et des courriels et en sauvegardant au maximum la possibilité de contacts directs.

La médiation de l'enseignement agricole a été confortée par l'arrivée de Joëlle GUYOT sur le poste d'adjointe au médiateur. Nous

avons profité de ce changement pour revoir nos pratiques, notre mode de fonctionnement et gagner en visibilité et lisibilité pour les requérants et répondre à un certain nombre de leurs attentes.

Nous avons créé une page dédiée au médiateur de l'enseignement agricole sur les sites internet du ministère de l'agriculture et de l'alimentation, d'Educagri et de Chlorofil, avec la mise en place d'un formulaire de saisine en ligne. Ceci a permis :

- une communication plus efficace avec les requérants sur le processus de médiation, les critères d'éligibilité et l'actualité de la médiation ;
- d'être facilement accessible pour un requérant en litige avec un établissement ou un service relevant de l'enseignement agricole technique ou supérieur, et pouvoir déposer directement une saisine auprès du médiateur.

Dans ce contexte sanitaire, une attention particulière a été apportée aux difficultés rencontrées par les réclamants qui se trouvaient isolés et en grande difficulté, pour lesquels l'accès au médiateur et à la communication directe avec un interlocuteur neutre et écoutant était crucial.

Savoir s'adapter a été le maître mot de cette année si particulière, en travaillant avec de nouveaux outils de communication et en optimisant l'accès aux informations. Tenter d'apporter des réponses concrètes, recréer des liens de confiance, accompagner les agents et les usagers en détresse pour qu'ils puissent accéder à leurs droits, les orienter et leur expliquer parfois, d'une façon pédagogique, le bien-fondé d'une décision prise par l'administration, sont les engagements de la médiation de l'enseignement agricole.

L'année 2021 a vu la médiation atteindre 182 saisines, soit 10% de plus qu'en 2020. Il semble que le dispositif soit mieux connu des agents et des usagers.

Depuis la première loi de 1995 sur la médiation et la transposition en droit français de la directive européenne de 2008, du chemin a été parcouru grâce au travail des praticiens de la médiation. A partir de là, la médiation prospère et fait émerger dans son sillon nombres d'initiatives et d'expérimentations toutes plus abouties et audacieuses les unes que les autres. La loi organique du 22 décembre 2021 « pour la confiance en l'institution judiciaire » a permis de pérenniser la médiation préalable obligatoire dans certains contentieux administratifs à la suite de l'expérimentation menée depuis avril 2018 et de créer le conseil national de la médiation (CNM), véritable interface entre les praticiens et les pouvoirs publics.

Dans une société de plus en plus conflictuelle et sujette à des crispations, la médiation est un moyen de sortir des conflits par le haut en dépassant les émotions contradictoires, en partant d'intérêts personnels divergents pour rechercher les intérêts communs, même enfouis.

Le principe de la médiation est de permettre une solution entre pairs, qui s'y engagent volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, indépendant, impartial et en toute confidentialité. Choisi librement par les deux parties, le médiateur, formé et expérimenté, crée les conditions de ce travail commun qui permettra aux parties en conflit d'aboutir à un accord. Rappelons ici les quatre piliers de la médiation : résoudre un litige, prévenir un litige, créer du lien social et / ou recréer du lien social. Un outil de taille pour assurer la paix sociale.

Depuis plusieurs années, le ministère de l'agriculture travaille à améliorer l'accueil et le traitement des demandes de ses usagers. En 2021 le MAA a intégré le nouveau programme interministériel d'amélioration continue des administrations, baptisé « Services Publics + ». Composé de neuf engagements, il constitue un socle commun pour toutes les administrations. Transparence, proactivité, personnalisation de l'accompagnement à l'usager, bienveillance de l'administration envers les usagers... Ces neuf engagements représentent la promesse faite par l'État pour répondre aux attentes prioritaires des Français, à savoir :

- Plus de rapidité dans le traitement des demandes ;
- Une simplification des démarches administratives ;
- Des services publics plus facilement joignables ;
- Un suivi plus personnalisé des dossiers des usagers, au regard de leur situation personnelle.

Le programme Services Publics + s'inscrit dans la continuité de la démarche « Marianne » qui avait débuté en 2005 avec des administrations volontaires, et qui est dorénavant étendue à l'ensemble des services publics en relation avec l'usager.

L'ambition est de faire progresser de manière concrète la qualité du service rendu dans tous les services publics et de développer une culture de la relation à l'usager au sein des administrations. D'indéniables progrès ont été accomplis par l'administration. 76% des Français se déclarent satisfaits des services publics et 72% ont confiance en l'administration pour leur apporter conseils et solutions s'ils rencontrent des difficultés ou commettent des erreurs de bonne foi³. Il reste cependant encore des marges de progrès en la matière.

Concernant les requérants, les principales causes d'insatisfaction du traitement des différends sont liées à l'indisponibilité des

³ Baromètre Delouvrier, 2020

interlocuteurs, au manque d'information et à l'absence de réponse des services administratifs. Pour certains agents et usagers, la médiation est devenue le seul moyen de contact. La lecture des rapports du Défenseur des droits et des médiateurs révèle que l'expression « non-réponse » recouvre en fait deux réalités distinctes : la première correspond en effet à une non-réponse de la part d'une administration qui reste silencieuse après avoir été saisie, la seconde découle du fait que l'administration n'est en fait pas joignable et que les usagers ne peuvent pas faire valoir leurs arguments. De fait, les usagers expriment en la matière une forte demande relayée par le baromètre de l'institut Paul Delouvrier⁴.

Il faut avoir conscience que le médiateur arrive en bout de chaîne, traite des cas qui ont fait l'objet de démarches infructueuses auprès des responsables ou services concernés. Il a donc souvent, face à lui, un interlocuteur excédé soit parce que l'institution n'a pas répondu à son courrier ou/et à ses appels téléphoniques, soit parce qu'elle a fait une réponse qu'il estime non fondée.

Le médiateur est avant tout une vigie qui sert à donner l'alerte sur des cas particuliers, sur les problématiques qu'ils mettent en lumière, sur les inquiétudes qu'ils expriment. Ce dispositif sert d'observatoire du fonctionnement du système à travers des cas concrets, non représentatifs d'un point de vue statistique, mais caractéristiques de certains fonctionnements. Le médiateur traite des cas particuliers qui échappent à la rationalité globale. Il les traite comme des situations singulières qui interpellent le fonctionnement général du système.

⁴ L'Institut Paul Delouvrier a défini un programme de travail incluant la mise en place d'un baromètre de mesure de l'opinion des Français et de la satisfaction des usagers de grands services publics.

Ce rapport n'a pas pour objet de mettre en cause la qualité du travail effectué par les services de l'administration. Le médiateur souligne l'existence de relations souvent de qualité entre l'institution et ses usagers et entre l'institution et ses personnels. Mais il révèle aussi dans ses rapports annuels la demande forte d'examen individuel de la situation de chacun, qu'il s'agisse d'un usager ou d'un personnel de l'enseignement agricole. C'est une des conditions de l'amélioration du climat social.

Les services ne doivent pas considérer que les propositions du médiateur traduisent des dysfonctionnements. Il faut au contraire qu'ils considèrent qu'il s'agit de besoins nouveaux qui sont ainsi exprimés.

L'objectif prioritaire du médiateur est d'aider à trouver une issue satisfaisante aux différends rencontrés avec le système éducatif. Ce rapport annuel et ses recommandations ont pour vocation d'inviter les responsables institutionnels à opérer les changements nécessaires à l'amélioration continue des pratiques administratives. 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. Cela ne signifie pas que la porte soit ouverte à toute demande, ni que toute demande soit recevable. Cela ne signifie pas que les réponses doivent être trouvées en fonction des désirs individuels. Cela signifie une meilleure écoute du public et de ses difficultés, une prise en compte des particularités dans le cadre du droit.

Ce cinquième rapport illustre par des exemples vécus, par des usagers et des

Ce baromètre a été lancé en 2004. Il est aujourd'hui publié annuellement en partenariat avec la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

agents, des situations montrant qu'avec de la volonté et du bon sens, il est souvent possible de régler de manière positive des situations qui peuvent paraître parfois inextricables. Sans l'engagement de chacun, bien des situations seraient restées sans solution.

Le rapport portant sur l'année 2021 s'organise en trois 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 vécus et significatifs, l'activité des médiateurs mais aussi la capacité des décideurs à s'emparer des réclamations. Pour chaque cas, le médiateur formule un

certain nombre de recommandations à destination des responsables de l'institution, mais aussi pour les usagers et les agents.

Le médiateur de l'enseignement agricole

Mohamed AARABI

PREMIERE PARTIE

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

CADRE LEGAL DE LA MEDIATION

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

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

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

QU'EST-CE QUE LA MEDIATION ?

La médiation individuelle

La médiation dont il est question ici est un « mode alternatif de résolution des litiges ». Il a été mis en place pour traiter de façon



By Frits Ahlefeldt

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

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

constituée au maximum de douze personnes).

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

■ Les phases usuelles d'une médiation

Première étape, les 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 compte⁵ ». Cela passe par plusieurs changements intérieurs que les étapes d'un processus bien conduit favorisent chez chacune des personnes engagées dans l'espace de médiation.

QUE PEUT FAIRE LE MEDIATEUR ?

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

⁵ « Arts et techniques de la médiation » Stephen Bensimon, Martine Bourry d'Antin, Gérard Pluyette. Guide paru en 12/2018.

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 conteste sa légitimité. Et s'il pense que la décision n'est pas fondée, il n'a pas le pouvoir de la modifier mais peut proposer une évolution de la situation, un accord, voire une

solution susceptible d'être partagée et acceptée par les protagonistes, notamment dans des situations de conflits entre les usagers et l'institution scolaire.

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

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

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

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

COMMENT TRAVAILLE LE MEDIATEUR ?

Le médiateur de l'enseignement agricole est un médiateur institutionnel placé auprès 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'adjointe 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 DEONTOLOGIE DE LA MEDIATION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'équité : Bien que le recours à l'équité soit explicitement prévu à l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973 modifiée, instituant un Médiateur de la République, et qu'il ait été repris dans l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, le club des médiateurs de service au public met en garde contre "une certaine banalisation de l'équité qui doit rester vraiment exceptionnelle: non seulement

parce que la règle de droit sera toujours ressentie comme injuste par certains, et qu'il est important qu'elle reste la règle de droit dans un état de droit. Mais aussi parce qu'à trop ouvrir la boîte, on peut créer d'autres iniquités."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

processus de médiation et pour les besoins de celui-ci sont donc confidentiels.

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

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

LES PARTENAIRES DU MEDIATEUR

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

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

Le champ d'action du médiateur couvre le terrain, à la fois interne et externe au ministère 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.

- Les rectorats et inspections d'académies.

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

avec le médiateur et lui envoie une réclamation individuelle.

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

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?



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



Au médiateur :
mohamed.aarabi@agriculture.gouv.fr

Et à l'adjointe du médiateur :
joelle.guyot@agriculture.gouv.fr.



Mohamed AARABI :
01 49 55 81 75 / 06 33 79 08 22
Joëlle GUYOT :
01 49 55 41 30 / 07 63 26 82 27



Deuxième partie

BILAN D'ACTIVITES 2021

Au total, **182** réclamations individuelles ont été traitées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021 par le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur, soit une augmentation de **10,3%** par rapport à l'année dernière (165 en 2020, 136 en 2019, 128 en 2018 et 106 en 2017). 4 interventions de médiation collective en établissement ont été réalisées à la demande de la Directrice générale de l'enseignement et de la recherche.

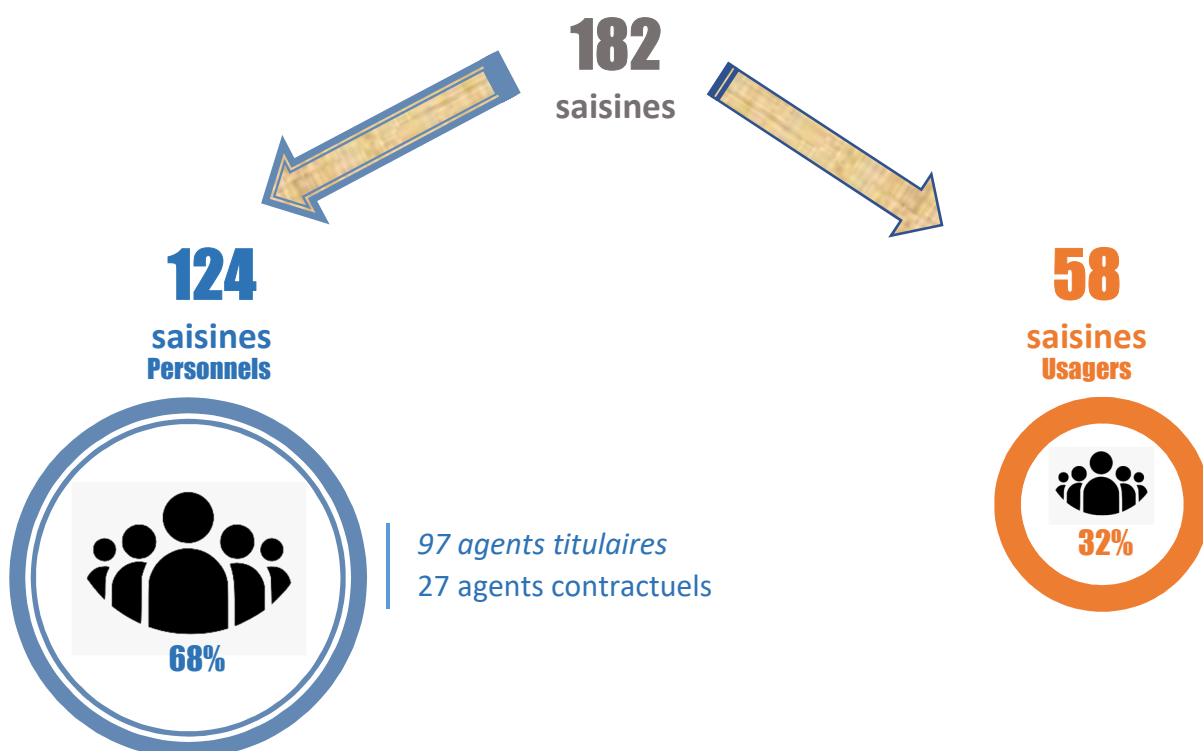
L'origine de ces requêtes est répartie de la manière suivante :

- **58** saisines relèvent des usagers (parents pour les jeunes mineurs, élèves, étudiants, apprentis, stagiaires de la formation professionnelle continue) ;

- **124** saisines proviennent de personnels des établissements de l'enseignement agricole : 97 agents titulaires et 27 contractuels.

La répartition des saisines entre usagers et personnels reste stable au cours des dernières années avec une part plus importante en faveur des personnels :

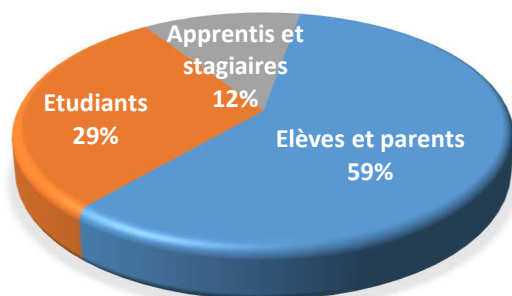
- 38% d'usagers et 62% de personnels en 2017 ;
- 30% d'usagers et 70% de personnels en 2018 ;
- 35% d'usagers et 65% de personnels en 2019 ;
- 29% d'usagers et 71% de personnels en 2020 ;
- **32% d'usagers et 68% de personnels en 2021.**



Les réclamations formulées par les personnels de l'enseignement agricole représentent plus de **2/3** des réclamations traitées par le médiateur : en 2021, les saisines par des personnels ont représenté **68%** du total (contre 71% en 2020), tandis que **32%** émanaient des usagers -élèves, étudiants, apprentis, stagiaires, parents- (contre 29% en 2020).

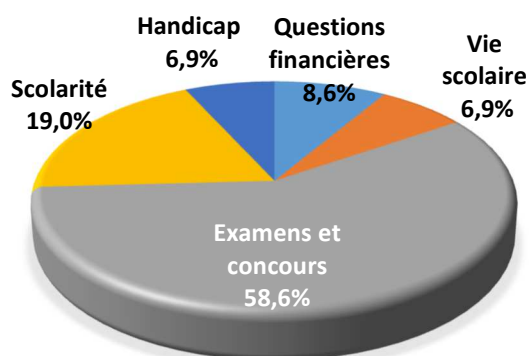
ANALYSE DES RECLAMATIONS DES USAGERS

Répartition des usagers requérants par catégorie



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, les élèves et les parents d'élèves sont majoritaires (59%). Cette catégorie est en nette augmentation par rapport à 2020 (+36%).

Domaines des saisines présentées par les usagers en 2021



S'agissant des usagers, les questions liées aux examens et concours (conditions, inscriptions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence des diplômes...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (**59%**). Ces saisines sont stables par rapport à 2020.

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

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

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

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

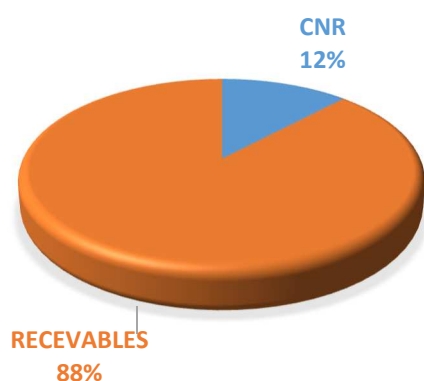
Les questions liées au cursus scolaire ou supérieur (inscription, orientation, affectation...) représentent **19%** des saisines. Elles sont en nette augmentation par rapport à 2020 (+120%).

9% des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses...).

Le domaine de la vie scolaire (relations interpersonnelles, discipline, ...) représente **7%** des saisines.

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

Traitement des réclamations des usagers



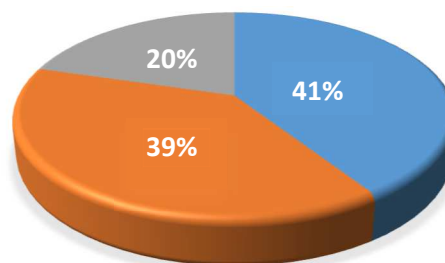
Les dossiers clôturés pour non recevabilité (CNR) représentent **12%** des réclamations. Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

- 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 (88% au lieu de 74% en 2020) mais stables en chiffre absolu.

Les réclamations dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration et qui ont été reportées sur 2022 sont au nombre de 2 dossiers, soit **4%** des saisines.

Suites données aux réclamations recevables des usagers



-Avis favorable (réclamations appuyées par le médiateur) **39%**

-Avis défavorable **41%**

-Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur **20%**

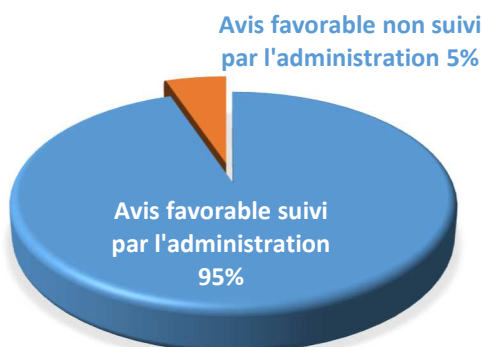
39% des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur (29% en 2020). L'instruction de la réclamation dont il est saisi peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'un dysfonctionnement de l'administration. Ce dysfonctionnement peut résulter de causes diverses : erreur 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% des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable). Lorsqu'il estime que la décision de l'administration est justifiée, le médiateur indique à l'intéressé que sa réclamation n'est pas fondée, en lui donnant des explications détaillées. Ces dernières peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre les raisons de la décision ou de la position de l'administration à leur égard.

Dans **20%** des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur.

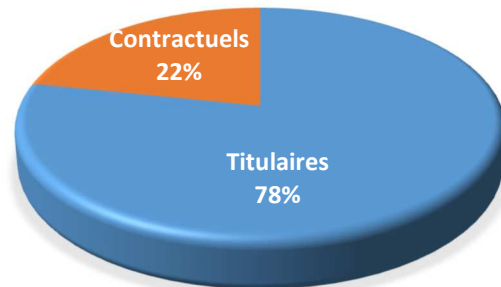
Résultat de l'appui du médiateur concernant les usagers en 2021



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 **95%** des cas.

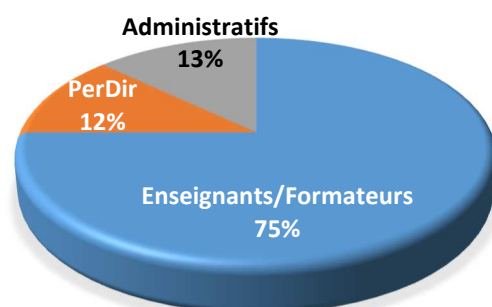
ANALYSE DES RECLAMATIONS DES PERSONNELS

Statut des agents requérants en 2021



La part des réclamations présentées par les personnels reste stable par rapport à 2020. La plupart des personnels qui adressent une réclamation au médiateur sont des titulaires : ils représentent **78%** des dossiers présentés par les personnels.

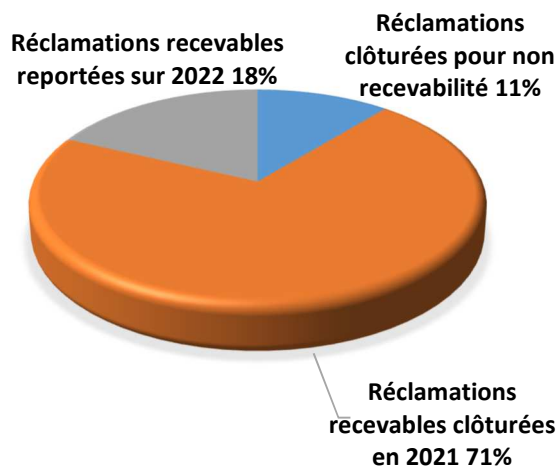
Répartition des agents par catégorie



Les réclamations présentées par les enseignants et formateurs représentent une proportion toujours importante de l'activité du médiateur : elles constituent **75%** des dossiers traités au niveau du personnel.

Parmi les autres agents qui saisissent le médiateur, **13%** sont des administratifs et **12%** des personnels de direction.

Traitement des réclamations des agents

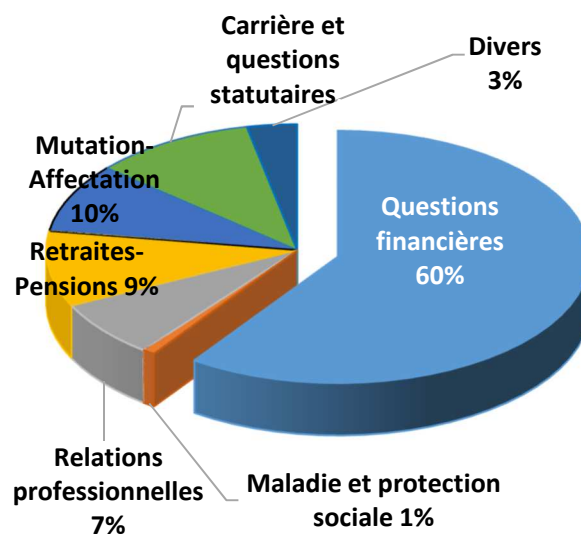


Les dossiers non recevables représentent **11%** des réclamations. L'absence de démarche préalable, la saisine d'un autre médiateur, le dépassement du délai de saisine, l'engagement d'une procédure judiciaire, l'illégitimité du réclamant et le fait d'être hors-champ de compétence sont les principaux critères de non recevabilité.

Les dossiers recevables en médiation sont en augmentation en pourcentage (**89%** au lieu de 86% en 2020) et en chiffre absolu (**+8%** par rapport à 2020).

Les réclamations dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration et qui ont été reportées sur 2022 sont au nombre de 22 dossiers, soit **18%** des saisines.

Domaines des saisines présentées par les agents en 2021



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

Les réclamations les plus nombreuses (**60%** 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 **10%** des saisines.

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

Les saisines concernant les pensions et les retraites (validation, réversion, retraite additionnelle...) constituent **9%** des dossiers.

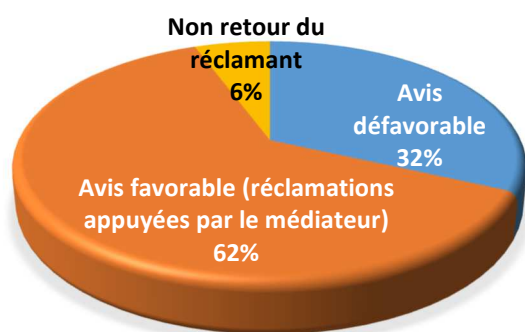
7% des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du

travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...).

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

Les réclamations liées aux autres questions (divers) représentent **3%** 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 **62%** de ces dossiers.

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

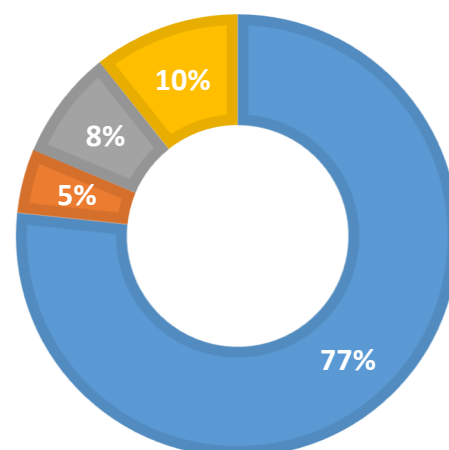
Dans **6%** des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur.

Résultats de l'appui du médiateur concernant les agents en 2021



S'agissant des dossiers appuyés par le médiateur (soit 55 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré positif pour la personne ayant saisi le médiateur dans **100%** des cas. Le médiateur appuie les réclamations qui lui sont présentées soit parce qu'il a considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, ne prenait pas en compte les raisons de la réclamation ou apparaissent inéquitable.

Délai de règlement définitif des dossiers en 2021



- 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 2021, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans **90%** (86% en 2020 et 67% en 2019) des cas et supérieur à trois mois pour **10%** des dossiers.



© Pascal Xicluna

TROISIEME PARTIE

PRESENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRES EN 2021

EXEMPLES DE RECLAMATIONS ADRESSEES PAR LES USAGERS

La lecture des statistiques figurant en 2^{ème} partie de ce rapport montre une légère progression du nombre de saisines émanant de la part des usagers. Les cas les plus significatifs⁶ que nous avons relevés se rattachent aux quatre grands thèmes que sont les examens et concours, le cursus scolaire, la vie scolaire et les questions financières et sociales. 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- LA SOUVERAINETE DES JURYS AURAIT DU S'ACCOMPAGNER D'UNE HARMONISATION NATIONALE QUANT AUX CONDITIONS DE RATTRAPAGE DES CANDIDATS DE BTSA, MESURE EXCEPTIONNELLE POUR LA SESSION 2021

Le principe de la souveraineté du jury fonctionnant dans des conditions normales s'oppose à toute remise en cause de ses prérogatives. Ce principe constitue une particularité dans le champ de l'action administrative : la plupart des autres actes de l'administration peuvent en effet faire l'objet d'un recours de la part de l'intéressé, qui peut demander à l'autorité de reconsidérer, sur le fond, la décision qu'elle a prise.

En effet les motifs qui fondent le refus d'un candidat à un examen n'entrent pas dans le champ d'application de l'article 1 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 le public.

Quoique souverain, le jury n'en doit pas moins respecter les règles qui encadrent les examens et respecter l'égalité entre les candidats.

Cette année, les réclamations émanaient principalement de candidats de BTSA. Ceux-ci avaient échoué et s'attendaient à être convoqués aux épreuves de remplacement de septembre. Ils étaient informés des épreuves de rattrapage pour l'examen du BTS mises en place par le ministre de l'éducation nationale pour prendre en compte la crise sanitaire et pensaient que les mêmes modalités s'appliqueraient à l'examen du BTSA. Ils considéraient donc cette mesure comme un droit et non comme une possibilité et ont été très surpris d'apprendre, au détour d'une réponse à leur recours qu'ils n'y étaient pas conviés.

Une majorité des cas traités étaient des candidats au BTSA GPN, tous ayant raté leur épreuve E7. Certains avec la moyenne générale mais une moyenne inférieure à 8 aux épreuves du 1^{er} groupe. D'autres avec une note pourtant supérieure à 9 aux épreuves du 1^{er} groupe mais une moyenne générale légèrement inférieure à 10.

⁶ Les exemples retenus dans cette partie ont plutôt un caractère plus significatif que représentatif.

Afin de tenir compte du contexte de la crise sanitaire, à titre exceptionnel pour la session 2021, le décret n°2021-811 du 25 juin 2021 modifiant le décret 2020-755 du 18 juin 2020 relatif aux modalités de délivrance des spécialités du CAP agricole, du BEPA et des options du BTSA attribuait au jury la responsabilité de la décision d'autoriser ou pas un candidat ayant échoué et dont la moyenne était comprise entre 8 et 10 à passer les épreuves de remplacement. Chaque jury a mis en œuvre cette mesure lors des délibérations et établit la liste des candidats retenus. Mais chacun d'entre eux s'est fixé pour cela des critères propres aboutissant au final à une application de cette mesure différente selon la spécialité. En GPN, aucun candidat n'a été retenu, d'où sans doute le nombre plus élevé de réclamations dans cette spécialité. D'autres ont retenu des candidats, en se donnant des critères (seuils épreuves du 1er groupe par exemple, seuil épreuve E7) et sur la base du livret scolaire.

Ce traitement différencié a soulevé une certaine incompréhension, voire la perception d'une certaine inégalité de traitement à la fois entre spécialités du BTSA, entre candidats de l'éducation nationale et candidats du ministère de l'agriculture.

Pour l'ensemble des candidats, après avoir vérifié auprès de la MIREX qu'aucune erreur de fait ni de droit n'était à relever, la décision du jury étant souveraine, nous avons répondu par la négative aux candidats. Pour les candidats présentant une note très basse en E7 le médiateur a insisté sur l'importance de cette épreuve qui est professionnelle et constitue le révélateur de sa capacité à s'insérer et exercer l'activité professionnelle. Par ailleurs les candidats ont la possibilité de conserver les notes des épreuves réussies à la session suivante.

Le médiateur a défendu la cause d'un candidat qui a pu être repêché pour l'admission aux épreuves de rattrapage : il s'agissait d'un candidat sportif de haut niveau dont le livret scolaire et le CCF comportaient des anomalies en raison de la défaillance de l'établissement par rapport au statut de sportif de haut niveau. Il était soutenu par la fédération de rugby et le centre de formation sportif. La MIREX et le président de jury étaient favorables. Il s'agissait d'un candidat en BTSA ACSE.

Recommandation

Dans l'article 1 du décret n° 2021-811 du 25 juin 2021 modifiant le décret n° 2020-755 du 18 juin 2020 relatif aux modalités de délivrance des spécialités du certificat d'aptitude professionnelle agricole et du brevet d'études professionnelles agricoles et des options du brevet de technicien supérieur agricole délivrées par le ministère en charge de l'agriculture pour les sessions d'examen 2020 et 2021, il est stipulé ce qui suit :

« A titre exceptionnel, **le jury peut autoriser** un candidat ayant obtenu une note moyenne globale inférieure à 10 sur 20 à se présenter aux épreuves de remplacement prévues à l'article D. 811-142 du code rural et de la pêche maritime et organisées au début de l'année scolaire 2021-2022. Le candidat concerné peut choisir de repasser les épreuves de son choix, en dehors des épreuves d'éducation physique et sportive, des modules d'initiatives locales et des épreuves facultatives. Les notes des épreuves qu'il choisit de ne pas repasser sont conservées. »

La note de service DGER/SDPFE/2021-437 du 8 juin 2021 précise l'adaptation des modalités de présentation aux épreuves de remplacement, organisées en vue de la délivrance des options du brevet de technicien supérieur agricole délivré par le ministère en charge de l'agriculture, en laissant une grande latitude aux jurys

d'autoriser ou pas les candidats à se présenter aux épreuves de remplacement sans aucune harmonisation au niveau national :

« Les candidats au BTSA dont la moyenne générale est inférieure à 10/20 peuvent se présenter de manière exceptionnelle aux épreuves de remplacement organisées en septembre 2021, **si le jury de délibération**, après examen du dossier individuel du candidat, **les y autorise**, en application d'une mesure de bienveillance individuelle. Le candidat bénéficiant de la possibilité d'accès exceptionnel à la session de septembre sera convoqué par défaut à toutes les épreuves de remplacement correspondant aux épreuves subies à la session normale, à l'exclusion des épreuves d'EPS, de MIL, et à l'exclusion des épreuves facultatives. A réception de sa convocation, le candidat pourra choisir de subir à nouveau tout ou partie des épreuves de diplôme pour lesquelles il a été convoqué : il fera connaître son choix à la MIREX en charge de l'organisation des examens qui l'a convoqué. Les notes obtenues à la session normale aux épreuves que le candidat aura choisi de ne pas subir à nouveau en septembre seront conservées et prises en compte pour la délivrance du diplôme, au même titre que les notes obtenues à la session normale aux épreuves pour lesquelles le candidat n'a pas été à nouveau convoqué (épreuve d'EPS, de MIL, et épreuves facultatives). Les notes obtenues aux épreuves de remplacement pour ces candidats se substituent aux notes obtenues précédemment dans les épreuves concernées ».

A l'éducation nationale, tous les étudiants sont concernés par le rattrapage dès lors qu'ils n'ont pas atteint la moyenne lors de la première session. Sur la base de l'ensemble des résultats obtenus et des appréciations portées au livret scolaire ou de formation, les jurys d'examen ont convoqué les candidats autorisés à se

présenter à la session de rattrapage. Au travers de ces mesures totalement inédites, l'objectif recherché est de prendre en compte les difficultés rencontrées par les étudiants en B.T.S. pendant la période de cette crise sanitaire, de préserver la pleine valeur du diplôme et d'accompagner chaque étudiant vers la réussite.

Au vu de ces dispositions prises par l'éducation nationale, il est légitime que les étudiants en BTSA se demandent pourquoi ils ne bénéficiaient pas des mêmes règles que celles prévues par l'éducation nationale.

Afin d'assurer l'égalité de traitement entre candidats et sans remettre en question la souveraineté des jurys, dans l'éventualité d'une reconduction d'une telle mesure, **le médiateur recommande de :**

Préciser les critères de rattrapage des candidats qui étaient très variables d'un jury à l'autre en 2021, pour plus de transparence.

2- ORGANISATION DU CONTROLE CONTINU AU BAC : COMMENT GARANTIR L'EQUITE ENTRE CANDIDATS ?

A cause de la crise sanitaire, le contrôle continu a pris une place significative dans la délivrance des diplômes. Mais alors comment garantir l'équité entre les candidats de régions et d'établissements différents ?

Les décisions ont été prises en fonction de plusieurs critères pour ne pas léser les élèves et garantir la qualité et l'équité du diplôme du bac.

Les jurys ont été invités à étudier les livrets scolaires pour, le cas échéant, valoriser un engagement, les progrès des élèves, garantir l'équité entre les candidats, et vérifier, l'assiduité des candidats. Chaque livret scolaire, chaque situation individuelle a été examinée.

Le cas suivant en est l'illustration : Recalée à son baccalauréat professionnel du fait de la note de contrôle continu. Les absences motivées en classe de première aux évaluations de CCF et de contrôle continu, alors que l'élève progresse en classe de terminale, entraînent une note très basse en épreuve professionnelle et son ajournement. Or l'équipe pédagogique a changé entre 1^{ère} et terminale et aucune évaluation de remplacement ne lui a été proposée à la rentrée 2020. La classe de terminale s'est très bien passée et l'élève a progressé et compensé les lacunes de la classe de 1^{ère}. Elle termine son cursus avec un avis favorable à l'obtention du diplôme de la part de l'équipe pédagogique. Le médiateur a appuyé cette demande, considérant que les contrôles continus de remplacement de 1^{ère} auraient dû lui être proposés et que cette élève a pâti d'un contexte défavorable lié à la crise. Il en a fait part au chef d'établissement et à la MIREX⁷ qui a autorisé ce dernier à reconsidérer avec l'équipe pédagogique la note finale. Son dossier a été re-délibéré lors de la délibération de l'épreuve de

contrôle. La candidate a pu obtenir son diplôme.

UNE ERREUR QUI COUTE CHER

Le premier conseil à donner à quiconque s'engage à passer un examen est d'être très attentif au respect des consignes données pour l'inscription. Le candidat est le seul responsable de la cohérence et de la conformité des informations figurant sur la fiche d'inscription et dans le dossier d'inscription. L'exemple suivant en est l'illustration :

Le médiateur a été saisi par une candidate au baccalauréat technologique suite au refus de la MIREX de lui accorder le bénéfice des mesures exceptionnelles consistant en la prise en compte du contrôle continu en substitution des notes des épreuves terminales pour les candidats inscrits en formation dans un établissement hors contrat.

Les motifs invoqués sont les suivants :

- d'une part l'absence d'indication de l'établissement sur la fiche d'inscription, renseignement dont l'administration déduit



Xavier Remonin / agriculture.gouv.fr

⁷ Mission Inter Régionale des Examens. La MIREX est le guichet unique pour les usagers (établissements et candidats). Ainsi, dans le cas

général, une MIREX assure l'entière gestion des examens sur son territoire de compétence.

son statut de candidate isolée, hors formation. Cette fiche constitue pour l'administration un document opposable.

A noter que sur la base du dossier fourni par chaque candidat isolé, l'autorité académique édite une fiche d'inscription qui leur est transmise via ARPENT (examen). Les candidats doivent vérifier avec attention l'exactitude des données figurant dans la fiche d'inscription, notamment celles concernant :

- Leurs données d'identité et de contact (téléphone, adresse mail),
- Leurs choix d'épreuves à sélection,
- Leurs choix d'épreuves facultatives,
- Leurs dispenses d'épreuve,
- Leurs notes maintenues,
- Leur éventuel rattachement à un établissement privé hors contrat.

Les candidats valident en la signant la fiche d'inscription après avoir procédé à ces vérifications et pris connaissance des informations figurant au bas de la fiche d'inscription. Ils retournent ensuite cette fiche à la MIREX.

En effet, la candidate a omis de renseigner l'établissement sur sa fiche d'inscription, induisant ainsi une erreur sur son statut. Quand elle s'est rendue compte de son erreur, la candidate a sollicité que son inscription au baccalauréat, enregistrée comme concernant un candidat isolé, soit modifiée en faisant valoir son rattachement au centre de formation par correspondance. Sa demande de modification a été rejetée en dernier lieu.

Par ailleurs, la candidate a fait valoir son droit à l'erreur conformément aux dispositions de l'article L. 123-1 du code des relations entre le public et l'administration. Nous avons donc proposé à titre exceptionnel une mesure rectificative en faveur de cette candidate lui permettant

de bénéficier de la réglementation de la session 2021 concernant les candidats en formation inscrits dans un établissement hors contrat. Cet avis n'a pas été suivi par l'administration considérant que la fiche d'inscription fait foi.

Recommandation

Tous les candidats à un examen de l'enseignement technique agricole, du CAPa au BTSA, doivent s'inscrire à l'examen, et ce quel que soit leur statut. En ce qui concerne les candidats en formation dans un établissement privé hors contrat et les candidats hors formation (candidats isolés), ils s'inscrivent directement en ligne sur le site ARPENT (examen) accessible à l'adresse suivante :

<https://ensagri.agriculture.gouv.fr/arpent-examen/apprenant>. La date d'ouverture du service de télé-inscription et les modalités d'inscription sont consultables sur le site <http://mesdemarches.agriculture.gouv.fr/>.

Pour les candidats qui ne peuvent pas s'inscrire par internet, ils peuvent contacter la Mission inter-régionale des examens MIREX de la région où ils résident. Ils devront alors remplir un formulaire et joindre toutes les pièces demandées au dossier.

Qu'il s'inscrive par l'intermédiaire d'un établissement de formation ou directement auprès de l'autorité académique, le candidat est seul responsable de la cohérence et de la conformité des informations figurant sur la fiche d'inscription et dans le dossier d'inscription.

Pour les candidats en formation dans un établissement public ou privé sous contrat, ils sont assistés par leurs établissements dans les démarches d'inscription notamment en les informant sur la réglementation relative aux examens. Les dossiers d'inscription sont collectés par les établissements avec les pièces justificatives demandées.

Les établissements :

- Vérifient la complétude de la fiche d'inscription et la présence de la signature du candidat,
- S'assurent de la cohérence entre la fiche d'inscription et le contrat personnalisé d'évaluation/contrat de redoublement,
- S'assurent de la complétude des dossiers d'inscription au regard de la situation personnelle du candidat : les modèles de dossier listent l'ensemble des pièces à collecter selon la situation du candidat, les pièces à conserver par l'établissement et celles à transmettre à l'autorité académique.
- Transmettent ces dossiers à l'autorité académique.

ARPENT (examen) facilite les démarches des candidats isolés ou inscrits dans un établissement hors contrat aux examens de l'enseignement agricole en utilisant les briques interministérielles FranceConnect et Base Adresse Nationale. L'inscription se fait en 6 étapes et à chaque étape le candidat doit faire un choix qui conditionne les pièces justificatives qui seront demandées dans l'étape suivante.

Dans le cas cité page 31, la candidate devait répondre à la question suivante :

« Pour passer cet examen, êtes-vous actuellement en formation ? »

Elle devait répondre oui ou non. Si elle avait répondu oui, il fallait qu'elle choisisse entre trois options :

- Scolarisé dans un établissement privé ;
- Formation professionnelle continue ;
- Apprentissage.

Ensuite, il fallait préciser le nom de son établissement.

La 6^{ème} étape récapitule la demande du candidat et lui permet de connaître son autorité académique. Avant de valider son inscription, le candidat confirme que l'ensemble des éléments présents sur la synthèse sont conformes à sa demande.

Le candidat ne peut plus modifier sa demande si celle-ci a été envoyée. Par contre, il peut suivre et compléter son dossier suite à la prise en charge de son dossier par son autorité académique. Dans ce cas, le candidat est alerté par des notifications sur son adresse mail.

Si l'autorité académique n'a pas constaté d'erreur ou n'a pas été alertée par le candidat sur une erreur dans la demande d'inscription, elle est basculée dans SINEX. La fiche d'inscription est validée et mise à disposition du candidat dans son espace personnel. Le candidat en est avisé par mail. Le candidat se connecte pour valider sa fiche d'inscription. Pour ce faire, il doit télécharger sa fiche d'inscription, vérifier ses données personnelles et les épreuves auxquelles il s'est inscrit. Le candidat poste ensuite sa fiche. Deux situations peuvent se présenter :

-Le candidat poste la fiche correcte et signée pour l'autorité académique « Correction d'inscription » : le candidat peut encore constater une erreur au moment de signer la fiche. Dans ce cas, il l'ouvre puis indique éventuellement des indications en rouge pour matérialiser les erreurs et il poste sa réponse. A ce stade, le candidat n'est pas encore inscrit.

-Le candidat poste la fiche corrigée et annotée car elle contient des erreurs « Validation d'inscription » : le candidat a signé sa fiche puis il la télécharge. Il indique que son inscription est valide. Le candidat est inscrit. Si la demande d'inscription est validée définitivement, l'écran affiche « inscrit ».

Ainsi, tout est fait pour minimiser les erreurs dans cette procédure d'inscription aux examens.

Or, si les candidats inscrits aux examens sous statut scolaire sont bien informés de ces contraintes car aidés et encadrés par leur établissement, ce n'est pas le cas des candidats isolés. De plus, la plupart du temps, ces candidats mènent de front

activité professionnelle, formation professionnelle, responsabilités familiales.

Dans ce cadre, le médiateur recommande :

-Les candidats doivent faire preuve d'une plus grande vigilance et se concentrer sur la procédure d'inscription à l'examen, via le site ARPENT.

-Apporter des améliorations à ARPENT en mettant bien en évidence la fiche concernant les instructions aux candidats isolés. L'accès à cette fiche n'est pas facile à repérer :

(https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02diplomes/examens/inscriptions/candidats/instructions-candidat-isole.pdf).

L'affectation post-troisième des élèves : une gestion administrative encore perfectible

Les affectations des élèves conduisent également à des situations conflictuelles et à la saisine du médiateur. L'exemple suivant en est l'illustration :

C'est le cas d'une élève souhaitant intégrer un lycée agricole privé en relation avec son projet professionnel, et se voyant affecter par la procédure affelnet⁸ en seconde à l'éducation nationale. Cette élève avait bien inscrit le lycée agricole en vœu n°1 et voudrait en connaître les raisons.

Côté famille, la procédure a été suivie en temps et en heure scrupuleusement. Après entretien avec la principale de collège, celle-ci a reconnu l'erreur de saisie du vœu de cette jeune fille. Ne trouvant pas le lycée en question dans l'application Affelnet, et pensant que cet établissement du fait de son statut privé n'y figurait pas, a enregistré une référence générique pour ce vœu.

⁸ **AFFELNET** (affectation des élèves par le **net**), est une procédure informatisée d'affectation, déployée sur les académies depuis 2008. Elle concerne les élèves de classe de 3ème en provenance des

Celle-ci est utilisée pour les établissements hors du champ affelnet. Le collège n'a pas pris la peine de chercher les coordonnées exactes du lycée, ni d'appeler le directeur de l'établissement demandé, ni enfin plus grave d'en informer la famille. Enfin la fiche Affelnet d'inscription de l'élève n'a pas non plus été portée à la connaissance de la famille. Le lycée agricole a confirmé que le référencement avait déjà induit de nombreuses familles en erreur. Le lycée est connu sous un nom d'usage et est répertorié par son adresse géographique, d'où la confusion.

Le problème a été remonté à l'autorité académique qui l'a soumise au rectorat mais resté sans réponse. Le médiateur a permis de mettre à jour le problème et d'amener la principale du collège à reconnaître l'erreur de saisie. Par contre la procédure de recrutement étant terminée et la formation en question étant très demandée, le directeur de l'établissement n'a pas été en mesure de l'accueillir. Toutefois il attachera une attention toute particulière à son dossier si elle renouvelle sa candidature à l'issue de la seconde.

Frais de scolarité : résiliation d'inscription et clauses abusives

De nombreux étudiants et élèves ont vu leur scolarité perturbée et parfois anéantie en raison de la fermeture des établissements d'enseignement suite aux mesures de confinement décidées par le gouvernement pour lutter contre la propagation de l'épidémie de coronavirus. Ont-ils droit au remboursement des frais de scolarité ?

En droit de l'éducation, la question se pose de la possibilité pour les parents d'élèves et les étudiants de ne pas régler ou de se faire rembourser les frais de scolarité parfois très élevés. C'est le cas bien entendu

établissements publics et privés sous contrat, et souhaitant intégrer une seconde générale et technologique ou seconde professionnelle.

s'agissant de l'enseignement agricole privé payant.

La médiation a été saisie par un étudiant en 1^{ère} année dans une école d'ingénieurs privée, qui a démissionné en cours d'année et qui souhaite ne pas régler les mensualités restantes.

La crise sanitaire a certainement bouleversé l'organisation des études dans cette école, conduisant à la mise en place d'enseignements à distance. Ces modalités d'enseignement n'ont pas répondu aux attentes de cet étudiant, qui en s'inscrivant à cette école, a voulu s'orienter « vers une école d'ingénieur avec du concret et du vivant ». L'enseignement à distance ne lui a pas convenu, ce qui l'a conduit à démissionner.

Il était redevable d'une partie des droits d'inscription (20%) qu'exige l'établissement et il demandait d'être exonéré de payer ce reliquat, étant donné sa démission. Mais l'école ne veut pas réduire le montant prévu initialement, arguant que le motif de la démission de l'étudiant n'est pas recevable.

Le fait d'insérer une clause contractuelle qui stipule que le prix total de la scolarité est un forfait intégralement acquis à l'école dès sa signature a fait l'objet d'un contrôle attentif par la Cour de cassation. Ainsi une telle clause est considérée comme abusive si elle ne prévoit pas une faculté de résiliation avec dispense de payer le forfait pour un cas de force majeure ou pour un motif légitime et impérieux.

Ainsi on peut considérer comme motif légitime et impérieux le fait que l'enseignement ne correspond pas aux attentes de cet étudiant.

Le directeur de l'établissement a été sensible à nos arguments et a décidé de suspendre les deux prélèvements restants.

Recommandation



Nombreux sont les étudiants qui sont scolarisés dans des établissements privés. En intégrant l'école, l'étudiant doit alors signer un contrat de scolarisation avec l'établissement et s'acquitter des frais de scolarités qui peuvent parfois être très importants. La plupart du temps, l'établissement permet alors de s'acquitter immédiatement de l'intégralité des droits d'inscription ou d'en échelonner le paiement. Toutefois, dans le second cas, il est très fréquent que l'établissement insère une clause contractuelle qui stipule que le prix total de la scolarité est un forfait intégralement acquis à l'école dès la signature du contrat. Ainsi, l'élève devra s'acquitter de la totalité de la somme même s'il arrête en cours d'année.

Ce type de clause a fait l'objet d'un contrôle attentif par la Cour de cassation et la commission des clauses abusives. Ainsi une telle clause est considérée comme abusive si elle ne prévoit pas une faculté de résiliation avec dispense de payer le forfait pour un cas de force majeure ou pour un motif légitime et impérieux.

Il convient de rappeler que la Commission des clauses abusives, au sein d'une recommandation (n°91-01), considère que le contrat proposé par les établissements privés d'enseignement supérieur sont des contrats d'adhésion, « proposés par des professionnels à des consommateurs », imposant donc aux professionnels le respect des obligations d'information et de conseil.

La Commission précise qu'il faut éliminer de ces contrats les « clauses abusives » et qu'il est nécessaire que « les clauses relatives au prix dû par le consommateur soient suffisamment claires et précises et évitent toute ambiguïté ou imprécision ».

Pèse donc sur ces établissements une obligation d'information et de conseil quant aux caractéristiques essentielles de

l'enseignement proposé et sur les facultés de résiliation.

Pour éviter les litiges, le médiateur recommande aux établissements de :

- Informer et conseiller les étudiants sur les caractéristiques essentielles de l'enseignement proposé, notamment sur l'étendue des obligations auxquelles il s'est engagé lors de son inscription à l'école ;
- Informer sur les facultés de résiliation ;
- Éliminer de ces contrats les « clauses abusives ».

➡ Bourse Conseil de l'Europe : une bourse sur critères sociaux pour étudier en Europe, sauf cas particuliers

La médiation de l'enseignement agricole a été saisie par une étudiante poursuivant des études vétérinaires dans un pays membre de l'Union Européenne. Elle s'est vue refuser par le CROUS une bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux pour le motif suivant : « pour bénéficier d'une bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux, l'étudiant doit être inscrit en formation initiale, en France ou dans un Etat membre du Conseil de l'Europe, dans un établissement d'enseignement public ou privé et dans une formation habilitée à recevoir des boursiers. Il doit par ailleurs suivre à temps plein des études supérieures relevant de la

compétence du ministre chargé de l'enseignement supérieur ».

Cette étudiante a effectué sa saisine dans un premier temps auprès du médiateur académique de l'éducation nationale, qui nous l'a transférée, s'agissant d'études vétérinaires. Nous l'avons invitée à effectuer un recours dans un premier temps auprès du MAA. Ayant reçu une réponse négative, elle est revenue vers nous. Nous avons alors porté sa demande auprès des bureaux concernés, du BEAVS et du BFES qui ont maintenu leur position au motif suivant :

Le ministère chargé de l'agriculture ne dispose d'aucune compétence juridique pour la création de bourses sur critères sociaux. La compétence générale est détenue par le ministre chargé de l'enseignement supérieur (articles L. 821-1 et D. 821-1 du code de l'éducation), le ministre chargé de l'agriculture ne fait que décliner ce dispositif dans son champ de compétence qui est limité aux établissements publics d'enseignement agricole (EPLEFPA et établissements publics d'enseignement supérieur agricole) et aux formations supérieures couvertes par un contrat conclu sur la base des articles L. 813-8 et suivants du CRPM.

Le ministère chargé de l'agriculture n'a aucune compétence sur les formations agronomiques, vétérinaires ou de paysage, dispensées dans d'autres établissements français (exemple ENSAT, ENSAIA ou les formations de paysages des écoles



Getty Images/iStockphoto

d'architecture) ou hors France dans les pays du Conseil de l'Europe (par exemple formations agronomiques de l'université de Gembloux ou les formations vétérinaires de plusieurs États-membres où sont inscrits de nombreux français).

Il en était de même avant l'intervention de la loi d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt (LAAF) qui a réformé la rédaction de l'article L. 811-6 du CRPM. La rédaction de cet article jusqu'au 14 octobre 2014 limitait la compétence du ministre chargé de l'agriculture en matière de bourses sur critères sociaux aux établissements d'enseignement agricole. La convergence des niveaux de bourses étant achevée à cette époque, le législateur a jugé opportun de supprimer toute compétence en la matière pour le ministre chargé de l'agriculture, cette compétence comprenant un risque de "décrochage" par rapport au MESRI.

Le ministère chargé de l'enseignement supérieur dans le cadre de sa compétence générale limite aujourd'hui dans la circulaire annuelle sur les bourses sur critères sociaux l'attribution de ces bourses aux étudiants français inscrits dans un pays de l'UE, de l'EEE et confédération Suisse aux équivalents des diplômes nationaux dont le domaine relève de la compétence du ministre chargé de l'enseignement supérieur français et refuse toute exception.

Nous avons donc pris acte et nous nous sommes rapprochés de la médiatrice nationale de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en lui demandant de prendre en charge la saisine. Elle comprend notre souci de répondre au mieux aux préoccupations exprimées par cette étudiante, toutefois, dans la mesure où les formations vétérinaires ne relèvent pas du département ministériel de l'enseignement supérieur, mais de celui de l'agriculture, elle estime que cette saisine relève de notre champ de compétence.

Elle ajoute ce qui suit : « alors que la circulaire de la DGEIP de juin 2020 expose ce qui est effectivement prévu s'agissant de formations supérieures suivies dans l'un des pays de l'UE, l'enseignement agricole restreint pour sa part, l'attribution des bourses aux établissements sous sa tutelle ou sous contrat ».

Au-delà de la réponse à la jeune étudiante qui est donc négative et qui lui a été signifiée, nous nous interrogeons sur l'exclusion du bénéfice des bourses sur critères sociaux, des étudiants poursuivant des études vétérinaires dans un pays membre du Conseil de l'Europe. Quels arguments leur opposer pour le leur expliquer ? Cette situation crée une inégalité de traitement entre candidats et provoque de vifs débats et contestations.

Recommandation

À critères sociaux équivalents, tous les étudiants ne bénéficient pas des mêmes droits quant à l'obtention d'une bourse du CROUS s'ils font leurs études dans un pays membre du Conseil de l'Europe.

En effet, toutes les formations du supérieur dans un pays membre du Conseil de l'Europe ne donnent pas les mêmes droits à la bourse sur critères sociaux du CROUS. Ainsi, les étudiants inscrits dans les établissements de formations agricoles (médecine vétérinaire, ...), artistiques (architecture, beaux-arts, musique, théâtre, danse, ...), ou paramédicales, sanitaires et sociales (soins infirmiers, kinésithérapie, ostéothérapie, ergothérapie, puériculture, ...), d'un pays membre du Conseil de l'Europe ne peuvent pas prétendre aux aides allouées par le Ministère de l'enseignement supérieur car en France, ces formations relèvent de la compétence d'autres départements ministériels.

Cette mesure nous paraît discriminante pour les étudiants poursuivant des études vétérinaires dans un pays membre du Conseil de l'Europe. Ces étudiants ne

bénéficient d'aucun statut et se trouvent exclus des bourses du CROUS, car non reconnus pas le ministère chargé de l'enseignement supérieur et par le MAA. C'est une lacune du droit qu'il faudra corriger. La rupture d'égalité entre les candidats est retenue si elle crée pour certains d'entre eux un avantage ou un désavantage.

Dans le but de répondre à la demande légitime de bourses pour les étudiants éligibles, inscrits dans une formation relevant du MAA, dans l'un des pays de l'UE et pour simplifier les démarches des usagers, **le médiateur recommande** que les deux ministères se concertent pour trouver une solution. A défaut d'élargir la compétence du ministre chargé de l'agriculture en matière de bourses sur critères sociaux, le ministre chargé de l'enseignement supérieur pourrait faire une exception pour ces étudiants, en les intégrant à la liste MESRI-DGSIP des études supérieures relevant de la compétence du ministre chargé de l'enseignement supérieur.



EXEMPLES DE RECLAMATIONS ADRESSEES PAR LES PERSONNELS

Les cas les plus significatifs relevés cette année par le médiateur, s'agissant des personnels, se rattachent en premier lieu aux questions de rémunération et de remboursement de trop-perçus. En deuxième lieu, on retrouvera un certain nombre de cas déjà signalés les années précédentes et qui, malgré les progrès indéniables réalisés dans ces domaines, sont encore récurrents. C'est le cas des affectations, des reclassements, du retard de paiement des vacances aux agents contractuels. En dernier lieu, on citera quelques cas particuliers, concernant la retraite des agents et les CET des personnels de direction.

➡ Les problèmes récurrents des trop-perçus :

Très souvent, le requérant à qui sont appliquées des retenues sur son traitement est incapable de comprendre sa situation. Il sollicite alors des explications qui tardent à lui être délivrées, il doit ensuite les comprendre puis entreprendre des démarches auprès de la DGFIP afin d'obtenir un remboursement étalé. Ceci peut parfois causer un préjudice grave à certains agents qui se retrouvent dans des situations difficiles. L'exemple suivant en est l'illustration.

La médiation est saisie par une enseignante contractuelle au sujet du trop-perçu. Elle a travaillé 4 mois dans un lycée et 12 mois dans un autre établissement. Entre ces deux contrats, il y a eu une interruption avec indemnisation chômage. Or, suite à une erreur administrative, le Pôle Emploi a reçu une attestation employeur couvrant toute la période sans interruption, ce qui l'a amené à lui réclamer un trop-perçu pour la période indemnisée.

Pour régulariser sa situation, l'enseignante a demandé à son bureau gestionnaire deux



attestations employeur, une pour chaque contrat, et un courrier explicatif à Pôle Emploi mentionnant l'erreur qui a été commise. Ceci permet à la fois d'annuler le trop-perçu non justifié demandé par Pôle Emploi, mais également de débloquer ses indemnités chômage depuis la fin de son contrat.

De plus, le mois suivant son premier contrat, le ministère a continué à lui verser son salaire. Elle a aussitôt alerté le service concerné, qui a mis 3 mois pour constater le trop-perçu. 8 mois après, elle constate des prélèvements sur ses bulletins de salaire et ce sans aucun préavis ni explication. Par ailleurs la DDFIP lui réclame un indu sur rémunération assez important. Elle a essayé de les joindre par téléphone et par courriel pendant un mois, mais en vain. Elle a reçu ensuite un autre courrier de la DDFIP, lui indiquant qu'elle n'avait pas honoré sa dette et que celle-ci avait été majorée. En contactant son bureau gestionnaire, elle a appris que ce trop-perçu était en rapport avec son congé de maladie ordinaire (CMO).

A aucun moment elle n'a été informée de ce second trop-perçu. Son premier contrat de travail était d'une durée de plus de 4 mois. Elle avait donc droit pendant son CMO à 30 jours à plein traitement et 30 jours à ½ traitement. Elle ne comprend pas pourquoi elle doit rembourser la somme réclamée.

Son 2^{ème} contrat de travail ayant pris fin, elle est donc au chômage sans indemnités, en attendant une rectification de l'erreur

administrative concernant l'attestation employeur.

Sans ressources et avec des enfants à charge, elle ne voit pas comment elle pourra s'acquitter de ses dettes auprès de la DGFIP et Pôle Emploi. Elle demande au médiateur une intercession en vue de régulariser sa situation et d'éclairer ces créances pour trop-perçus. Le médiateur ne peut que formuler à nouveau le souhait de voir l'administration prendre toutes les précautions élémentaires pour la gestion des ordres de reversement, en informant préalablement les agents concernés avant tout lancement de la procédure.

Recommandation

Parmi les problèmes financiers les plus évoqués, figure celui des conditions dans lesquelles s'opère la récupération auprès des agents concernés des sommes que l'administration leur a versées à tort (trop-perçus). Il y a déjà un problème de langage: les agents n'ont pas perçu trop d'argent mais l'administration leur en a trop versé. Le trop-perçu a une connotation péjorative pour un dysfonctionnement de l'administration au départ. Le terme « trop-versé » paraîtrait plus approprié.

Cette situation résulte du retard mis par l'administration à faire cesser ces versements indus et à engager ensuite la procédure de récupération des sommes versées.

L'origine des sommes réclamées, le mode de calcul des montants à récupérer et l'indication des facilités de paiement n'accompagnent que rarement la notification des sommes à régler.

Ces récupérations, qui ne sont pas contestées dans leur principe par les intéressés, mettent souvent ces derniers dans une situation difficile par l'ampleur des sommes à payer dans un court délai et par la quasi-impossibilité de procéder à une

vérification du montant des sommes demandées.

Avant de donner ordre à la DGFIP de faire une retenue sur traitement, le bureau gestionnaire doit informer l'agent en amont sur les montants et les mois concernés, les raisons et les modalités de récupération de ce trop perçu. Il serait nécessaire aussi de guider l'agent pour demander à la DGFIP s'il veut rembourser la totalité des sommes dues en un versement, ou s'il souhaite effectuer une demande non suspensive d'étalement des remboursements ou de remise exceptionnelle, totale ou partielle, pour des motifs sérieux et particulièrement graves. Ceci dit, même si elles sont possibles, les demandes de remise gracieuse aboutissent rarement. Mieux vaut pour les agents de concentrer leurs efforts sur la négociation de l'étalement. Le service social du ministère peut également être contacté si la situation financière de l'agent est mise en difficulté.

➡ ACEN en quête d'une rémunération prenant en compte leur expérience professionnelle passée

Le médiateur a été saisi par plusieurs enseignants contractuels en CDD, qui dénoncent les règles de gestion les concernant. Ils estiment que le SRH n'applique pas le régime juridique applicable aux agents contractuels du ministère chargé de l'agriculture régis par le décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 modifié. En effet, la note de service SG/SRH/SDDPRS/2016-587 du 19/07/2016 stipule ce qui suit :

« Pour les ACEN et les ACER la rémunération est établie par le BEFFR en référence au diplôme de l'agent (cat 1 – 2 ou 3) en application du décret n°68-934 du 22 octobre 1968. L'indice de classement est fixé notamment au vu de la fiche de renseignement visée par le DRAAF et par la DGER pour les ACEN et, pour les ACER, par le DRAAF, de la copie des diplômes, de

la durée des services publics et d'enseignement reprises pour ces derniers au prorata du temps de travail et pour moitié pour ce qui concerne les vacances d'enseignement ».

Certes, le nouveau référentiel, en application de la note de service /SG/SRH/SDCAR/2019-76 du 30 janvier 2019, a permis un gain indiciaire pour tous les ACEN, mais il a introduit une nouvelle règle de gestion : les nouveaux ACEN sont recrutés à l'échelon 1 sans prise en compte de leur ancienneté passée dans l'enseignement. « Ces derniers sont dorénavant recrutés à l'indice minimum du référentiel correspondant à leur catégorie ».

Suite à ces saisines, nous avons interrogé le Bureau de gestion des personnels contractuels au SRH (BPCO) et il nous a confirmé que : "aucune règle de reprise d'ancienneté n'existe pour les contractuels. Nous recrutons tous les nouveaux ACEN au 1er échelon du référentiel des ACEN dans la catégorie correspondant au niveau d'études".

Alors qu'une réforme est engagée, visant notamment à faciliter le recrutement et la gestion des agents contractuels dans la fonction publique (loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique), cette question serait de plus en plus contestable.

Au moment de la rédaction de ce rapport, nous avons appris au mois de mars que le ministère a renoncé à cette règle de gestion. Le SRH a présenté un plan de corrections en deux phases :

-Gestion du stock (agents présents au moment de la mise en œuvre du nouveau référentiel des ACEN) : corrections avec effet rétroactif au 1er septembre 2018, puis corrections de l'avancement au 1er septembre 2021. Cette première phase concerne environ 700 agents et sera finalisée sur la paye de juin.

-Gestion du flux : agents recrutés après le 1er septembre 2018 qui ont été positionnés au 1er échelon de la grille sans valorisation d'une expérience d'enseignement. La correction aura un effet rétroactif à la date du recrutement. Le SRH commencera cette phase en octobre après les opérations de la rentrée scolaire sauf pour les agents qui ont bien déclaré une expérience au moment de leur recrutement et qui ont transmis des justificatifs. Le SRH communiquera sur les modalités de mise en œuvre de cette seconde phase une fois que la première phase sera finalisée.

Une application des règles d'affectation qui ne permet pas toujours la prise en compte des situations particulières

Le médiateur est saisi chaque année de réclamations concernant les questions d'affectation des néo-titulaires. C'est une source importante de litiges. Les décisions d'affectation sont très sensibles pour les agents car elles ont un impact certain sur leur vie familiale et parfois sur leur état de santé. Les cas traités cette année montrent qu'une application stricte des règles ne laisse que peu de marges pour prendre en compte des situations particulières dignes d'intérêt :

L'illustration en est donnée par la situation de cet agent qui a enseigné pendant une dizaine d'année dans divers établissements. Souhaitant sortir de la précarité, il s'est présenté au concours de CAPETA STAE AEN. Il se croyait alors à l'abri de tout problème d'affectation et espérait être maintenu dans l'établissement où il travaillait comme contractuel et où il a été nommé en tant que stagiaire pour l'année 2020/2021.

A la rentrée 2020, est arrivé sur le poste qu'il occupait jusque-là un sortant titulaire concours. Au moment des mobilités, ce

poste n'étant pas apparu et n'ayant pas de poste à proximité de son domicile, l'agent a pris contact avec un autre établissement qui se situe à une heure de son domicile, qui dispose d'un poste de PLPA en techniques forestières vacant. Après l'entretien effectué avec le directeur de cet établissement et après avis favorable de l'inspection, la candidature de cet agent semblait répondre aux exigences du poste. Compte-tenu de son parcours professionnel et de ses activités antérieures, cet agent dispose d'une triple compétence en aménagements paysagers, gestion des espaces naturels et techniques forestières. Son profil permet une approche globale de l'aménagement au bénéfice des techniques forestières et semble pertinent par rapport au projet d'établissement d'Enseigner à produire autrement.

Lors du premier tour, il n'a eu aucune affectation. Le ministère l'a incité ensuite à formuler un autre vœu, sous peine de se retrouver sans aucune affectation. Il a donc fait un vœu supplémentaire mais par défaut et dépit, à 3h de son domicile.

Malgré l'intervention du médiateur, aucune suite favorable n'a pu être réservée à cet agent pour qu'il obtienne l'affectation qu'il souhaitait. La réponse de l'administration a été sans appel : « conformément à la note de service 2021-36 du 15 janvier 2021, dans son point B-II-1°, tous les néo-titulaires doivent impérativement recevoir une affectation sur un poste de titulaire dans leur discipline de recrutement à la rentrée scolaire en vue de leur titularisation. Pour la primo affectation en qualité de titulaire, tout stagiaire doit être nommé sur un poste dont la section option correspond strictement à la section option de son concours de recrutement, quelle que soit son expérience d'enseignement dans d'autres disciplines ». En sa qualité de lauréat du concours interne PCEA STAE AEN, il ne pouvait donc pas être nommé pour sa primo-affectation sur le poste qu'il briguait en aménagement forestier. En

conséquence, il a été affecté sur le poste, dans sa discipline, situé à 3h de son domicile.

Ne pouvant déroger à cette règle, nous avons dû clôturer cette saisine avec avis défavorable de l'administration. Quelques temps après, nous avons appris que l'administration a finalement accepté de réviser sa décision et a accordé exceptionnellement le poste en question à cet agent, à condition qu'il fasse la démarche pour obtenir la double compétence.



Recommandation

Le médiateur ne souhaite pas présenter de recommandations visant à remettre en cause l'architecture du système de mutation et d'affectation. Le médiateur n'a pas pour vocation de s'ériger comme une instance hiérarchique d'appel. Le médiateur ne se rapproche des services que lorsque d'une part le requérant a épuisé ses possibilités vis-à-vis de l'administration et que d'autre part il apparaît que la situation est discutable sur le plan humain et/ou réglementaire.

Toutefois, une réflexion est à mener avec le CGAAER sur l'attractivité des postes d'enseignants, notamment dans les disciplines techniques. Les agents contractuels représentent un vrai vivier pour les concours de titularisation. Dans un contexte marqué par des difficultés de plus

en plus grandes pour recruter des enseignants, il serait intéressant de conduire une réflexion sur la façon de mieux valoriser leurs parcours.

Le dispositif de mutation et de première affectation des enseignants débutants repose sur des procédures de nature mécanique :

-les points de barème sont accordés de façon automatique dès lors que la personne concernée remplit les conditions fixées par circulaire ;

-le barème a lui-même un effet automatique sur l'ordre de priorité des mutations.

Le dispositif se présente donc comme un système neutre et objectif. Le barème est en pratique d'application stricte. Il ne donne pas de marge d'appréciation à l'administration qui procède à la mutation, qu'il s'agisse des services des ressources humaines du ministère et de l'autorité académique ou du chef de l'établissement d'affectation. Les organisations syndicales tiennent au caractère objectif de ce processus de mutation : il a en effet pour caractéristique première de conjurer les risques qui seraient par nature attachés à un mode de recrutement et d'affectation personnalisé.

Le travail réalisé par les services ministériels chargés des mutations doit être salué, même s'il reste quelques cas problématiques.

Pour les postes d'enseignement et d'éducation, la décision de l'administration se fonde essentiellement sur l'observation

du barème prévu par le V du II de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984, pour les corps de PCEA, de PLPA et de CPE.

Toutefois, comme le précise ce même alinéa, le barème constitue un outil qui ne substitue pas à l'examen de la situation individuelle des agents. Ainsi, le SRH peut être conduit, sur la base des expertises RH, à rendre des arbitrages différents des avis émis ou de la stricte observation du barème.

Conformément à l'article 9 du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019 relatif aux lignes directrices de gestion (LDG)⁹ et à l'évolution des attributions des commissions administratives paritaires, des tableaux périodiques de mutation sont établis pour l'affectation des personnels relevant des corps d'enseignement et d'éducation du ministère de l'agriculture et de l'alimentation sur des postes d'enseignement et d'éducation.

Dans le cadre de ces tableaux périodiques de mutation, les priorités légales de mutation et, le cas échéant, les critères supplémentaires d'examen des demandes de mutation permettent de caractériser les situations individuelles afin, à situation équivalente, de départager entre elles les demandes de mutation, le cas échéant, d'opérer leur classement à l'aide d'un barème. Celui-ci est composé de critères reposant sur les priorités légales définies au III de l'article 62 bis et II de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984.

Conformément au second alinéa du IV de l'article 60, le barème est complété par des

⁹ Les lignes directrices de gestion sont un nouvel instrument juridique de gestion des ressources humaines créé par la loi n°2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique. Elles déterminent la stratégie pluriannuelle de pilotage des ressources humaines notamment en matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et les orientations générales en matière de promotion et de valorisation des parcours. Les LDG fixent une stratégie définissant

les enjeux et les objectifs de la politique de ressources humaines à conduire au sein de l'établissement et tiennent compte de la situation des effectifs, des métiers et des compétences. L'objectif est de donner plus de visibilité aux agents sur leurs perspectives de carrière et les attentes de leur employeur. Les lignes directrices de gestion élaborent les orientations générales en matière de promotion et de valorisation des parcours.

critères supplémentaires établis à titre subsidiaire, relatifs à la situation

individuelle et familiale de l'agent¹⁰ et à la carrière et au fonctionnement du service¹¹.

Les points obtenus au titre de ces critères subsidiaires ne peuvent se traduire par l'octroi d'un nombre de points de barème supérieur à celui d'un personnel enseignant et d'éducation bénéficiant d'une priorité légale.

En ce qui concerne les contractuels qui s'apprêtent à passer des concours pour être titularisés, je voudrais insister sur les points suivants :

-Lorsqu'il s'agit d'un recrutement faisant suite à un concours national, les personnels ainsi recrutés sont répartis sur l'ensemble du territoire, les affectations et mutations devant répondre à l'intérêt du service. Il en résulte que la prise en compte des demandes individuelles des agents et de leur situation de famille sont conditionnées à leur compatibilité avec le bon fonctionnement du service et avec les textes en vigueur. Ainsi, les premières affectations en qualité de titulaires sont fréquemment prononcées en dehors des premiers vœux d'affectation émis par les stagiaires.

-Tout stagiaire (néo-titulaire) doit être nommé sur un poste dont la section option correspond strictement à la section option de son concours de recrutement, quelle que soit son expérience d'enseignement dans d'autres disciplines.

Il est instamment rappelé qu'en signant le formulaire de demande de mutation, l'agent s'engage à accepter obligatoirement la

mutation ou l'affectation qu'il aura obtenue dans le cadre du mouvement.

Côté administration, il faut informer davantage les agents bénéficiaires d'une affectation provisoire des règles et conséquences d'une telle affectation, notamment s'agissant de la participation au mouvement de l'année suivante.

Pour les candidats souhaitant s'engager sur un poste relevant d'une discipline différente de leur discipline de recrutement :

-la mutation peut être prononcée favorablement et donner lieu à une affectation à titre provisoire après examen des fiches de service de l'agent, validées et produites dans le dossier de candidature. Ces fiches de service doivent nécessairement attester de l'enseignement de la discipline concernée pendant au moins deux ans et sur un volume horaire hebdomadaire minimum de 6 heures. Les agents doivent alors s'engager dans une démarche de reconnaissance de double compétence pour obtenir leur affectation définitive sur le poste l'année suivante.

-Le projet de demande de reconnaissance de la double compétence est à signaler lors de la demande de mobilité de début d'année (en septembre de l'année n et non en juillet) et en présentant un dossier à l'appui. Ce dossier si validé déclenche un accompagnement par un inspecteur désigné qui réalisera une inspection permettant de valider ou pas la double compétence. Sur la base de celle-ci l'agent peut valider la double reconnaissance.

¹⁰ Prise en compte de la qualité de proche aidant au sens de l'article L3142-16 du code du travail, le nombre d'années de séparation et la distance entre les résidences professionnelles des deux conjoints, les modalités d'exercice de l'autorité parentale, la

mise en disponibilité pour élever un enfant ou le congé parental, ou la demande d'un poste double).

¹¹ Prise en compte de la situation dans le corps, la stabilité dans le poste, une bonification pour première affectation en tant que titulaire sur un poste déficitaire.

Ambiguïté concernant la notion de « services effectifs dans le corps » exigés de candidats au recrutement sur les emplois d'encadrement de l'enseignement et de la formation professionnelle agricoles

Conformément aux lignes directrices de gestion (LDG) dont s'est doté le ministère de l'agriculture et de l'alimentation en application de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 relative à la transformation de la fonction publique (note de service SG/SRH/SDCAR/2020-31 du 16 janvier 2020), les emplois régis par le décret n° 2019-1135 du 5 novembre 2019 sont pourvus dans le cadre d'une procédure spécifique de mobilité et de recrutement. Cette procédure est précisée dans la charte de gestion des agents occupant des postes sous statut d'emploi d'encadrement de l'enseignement et de la formation professionnelle agricoles.

Peuvent se porter candidats sur les postes publiés :

- les directeurs et directeurs-adjoints, ainsi que les directeurs de centres constitutifs d'EPLEFPA fonctionnaires, détachés dans l'un des emplois inscrits sur la liste fixée par l'arrêté du 14 novembre 2019 et ayant formulé une déclaration d'intention de mobilité (DIM) conformément à la note de service SG/SRH/SDCAR/n° 2021-719 du 29 septembre 2021 et, qu'ils aient ou non participé au cycle préparatoire ;
- les fonctionnaires inscrits sur la liste d'aptitude aux fonctions de directeur d'EPLEFPA au titre de la rentrée scolaire n;

- les autres fonctionnaires remplissant les conditions statutaires prévues à l'article 5 du décret du 5 novembre 2019¹².

Dans ce cadre, le médiateur a reçu plusieurs saisines d'agents faisant-fonction de directeur adjoint d'EPLEFPA, voire pour certains ayant assuré l'intérim du directeur, dont les candidatures ont été rejetées, car leur année de stage n'a pas été comptée dans l'ancienneté exigée par l'article 5 du décret précité.

Les candidats ne comprennent pas cette règle qui est en contradiction avec la circulaire CE du 28 décembre 2005 n° 271255 indiquant que « pour le calcul de l'ancienneté doit être pris en compte les services effectués en qualité de fonctionnaire titulaire et stagiaire » ainsi que la jurisprudence du 28 décembre 2005 (Conseil d'Etat n° 271255).

Sans remettre en question la légitimité de leur candidature, le médiateur s'est efforcé à leur expliquer le bien-fondé de la décision de l'administration.

Qu'entend-on par « service effectif » ?

La notion de service effectif est utilisée pour l'avancement des fonctionnaires. Il n'existe cependant pas de définition générale de la notion de service effectif. Les services effectifs correspondent à des périodes d'activité de l'agent (y compris congés annuels, congés de maladie, congé de maternité, de paternité ou d'adoption). Sont donc exclues les périodes de disponibilité. Le congé parental compte, quant à lui, pour la moitié de sa durée en qualité de service effectif (et désormais pour la totalité la première année). Peut être exigée une certaine durée de "services publics effectifs" ou de "services effectifs" ; doivent

¹² Les fonctionnaires relevant de la fonction publique de l'Etat, de la fonction publique territoriale ou de la fonction publique hospitalière appartenant à un corps ou à un cadre d'emplois classé dans la catégorie A ou assimilée dont l'indice terminal est au moins égal à la hors-échelle A.

Ces agents doivent justifier de **sept ans** de services effectifs dans un ou plusieurs des corps ou cadres d'emplois de même niveau ou en position de détachement dans un emploi de même niveau.

alors être pris en compte les services effectués en qualité de fonctionnaire titulaire et stagiaire, ainsi que ceux accomplis en tant qu'agent non titulaire (CE 28 décembre 2005 n°271255). Les services accomplis en qualité d'agent non titulaire doivent également être comptabilisés lorsque sont exigés des services effectifs accomplis "dans un emploi de (...)" (CE 23 décembre 2010 n°325144). Les conditions peuvent être plus strictes : une certaine durée de services effectifs dans une catégorie hiérarchique, dans un corps, dans un grade, dans un échelon..., ce qui impliquera que certains types de services ne seront alors pas comptabilisés (ceux accomplis en qualité d'agent non titulaire, par exemple, lorsque l'agent doit justifier d'une certaine durée de services effectifs dans un corps).

Notion de services publics

Sont des services publics toutes les périodes pendant lesquelles un agent a eu la qualité d'agent public : titulaire ou non titulaire (stagiaire, contractuel, auxiliaire, vacataire), civil ou militaire.

Notion de services publics effectifs

Sont des services publics effectifs toutes les périodes pendant lesquelles un agent de droit public : a effectivement exercé les fonctions liées à l'emploi occupé, est réputé les avoir effectivement exercées (pendant les périodes de congé rémunéré : congé annuel, congés de maladie rémunérés,). Sont exclues :

- Toutes les périodes d'absence autorisée n'ayant pas donné lieu à rémunération (congés non rémunérés, disponibilité,)
- Toutes les périodes non rémunérées pour absence de service fait, à l'exception des jours de grève.
- Sauf disposition réglementaire explicite contraire, les périodes accomplies au titre du service national ou en qualité de militaire (QE. AN n°67902 du 21 juin 2005).

- Cas particulier des services détachés : Lorsque le statut particulier fixe une condition de services publics effectifs accomplis en position d'activité ou de détachement, ne peuvent être prises en compte au titre des services détachés que les périodes pendant lesquelles les fonctionnaires ont été détachés dans un emploi public. Les services accomplis en position de détachement dans des emplois de droit privé sont exclus.

Notion de services effectifs dans un corps ou dans un grade

Ne peuvent être pris en compte que les services de fonctionnaire accomplis en position d'activité ; et, si le statut particulier du corps le prévoit, en position de détachement (CE 28 avril 2006 n°278087).

Vu la divergence des interprétations données par les différentes administrations à cette notion de services effectifs, s'agissant notamment des services accomplis par un fonctionnaire une circulaire FP/6 n°1763 du 4 février 1991 relative à la notion de « services effectifs dans le corps » a été publiée pour harmoniser les règles de gestion.

Les différences dans l'application des textes étant génératrices d'inégalités de traitement pour les fonctionnaires et d'incertitudes sur leur situation juridique, la direction de la fonction publique et réformes administratives a souhaité fixer l'interprétation qu'il convenait à donner à la notion de « services effectifs dans le corps ». Cette circulaire rappelle que le droit positif retient comme point de départ de la computation des services effectifs la date de nomination dans le corps.

Doivent être considérés comme "services effectifs dans le corps" :

- les services effectués par un fonctionnaire en position d'activité ou les services accomplis en détachement dans le corps au sein duquel la notion de services effectifs est à apprécier ;

- les services effectués par un fonctionnaire stagiaire, qui, nommé dans un emploi permanent des administrations centrales de l'État, des services extérieurs en dépendant ou des établissements publics de l'État, exerce effectivement les fonctions afférentes audit emploi et a vocation à être titularisé dans le grade correspondant (stagiaire "sur le terrain").

Ne peuvent être considérés comme "services effectifs dans le corps" :

- les services militaires,

- les services effectués par un fonctionnaire en scolarité dans une école administrative par laquelle s'effectue obligatoirement le recrutement d'un corps, à l'exception des deux hypothèses suivantes :

- Lorsque, en application de la jurisprudence du Conseil d'État du 23 mai 1980 "syndicat national autonome des policiers en civil", le statut particulier de ce corps mentionne parmi la hiérarchie des grades et échelons du corps un échelon d'élève.
- Lorsque ce statut particulier contient une disposition expresse assimilant le temps de la scolarité à des services effectifs dans le corps ».

Au vu de ces éléments et de la réglementation en vigueur, l'année de stage ne compte pas dans les services effectifs dans le corps.

Demande de régularisation par l'employeur de cotisations retraites non versées sur des vacances

Le médiateur a été saisi par une enseignante contractuelle à 50% du ministère de l'agriculture. Cet agent a fait valoir ses droits à la retraite et a constaté que le ministère de l'agriculture, via la DDAF¹³, lui a versé pendant 3 ans au début des années 80, en plus de son salaire de contractuelle à 50%, une rétribution sous la forme d'heures de vacances (environ 900h), pour lesquelles les relevés CARSAT et IRCANTEC montrent qu'aucune cotisation retraite n'a été appliquée.

Dans un premier temps, l'agent a demandé la régularisation de ces cotisations, en contactant d'abord le lycée où elle a assuré ces heures de vacances. Cet établissement n'a pas été son employeur : le contrat à 50% a été payé par le ministère, et les vacances par la DDAF.

Le lycée a donc invité l'agent à régulariser avec la DDAF. Cette dernière a attesté avoir payé les vacances mais sans avoir établi de bulletin de paye. Elle a donc invité l'agent à saisir le ministère. Le service d'appui juridique du ministère (SAJ) a ensuite demandé à l'autorité académique, dont relève le lycée, d'instruire la requête.

Compte-tenu de ces renvois successifs, l'agent a saisi le médiateur pour l'aider dans ses démarches.

La DRAAF, selon les instructions du SAJ, a donc collecté les états de vacances de l'agent, les états CARSAT et IRCANTEC, et a fait parvenir à ces deux organismes des demandes d'évaluation d'une

¹³ La direction départementale de l'Agriculture et de la Forêt (DDAF) était un service déconcentré de l'État, placé sous l'autorité du préfet de département. Il exerçait, au service des territoires ruraux, des missions relevant d'abord du ministère de l'Agriculture mais aussi du ministère de

l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire.

Entre 2007 et 2010, des réformes successives ont conduit à faire disparaître les DDAF et DDE qui deviennent les directions départementales des territoires (DDT).

régularisation par l'employeur des cotisations versées.

La DRAAF a relancé ces deux organismes : la CARSAT a demandé à la DRAAF de patienter, en revanche l'IRCANTEC a demandé à la DRAAF de refaire la procédure de régularisation, non pas sous la forme d'une demande d'évaluation, mais sous la forme d'une DIM officielle : « demande individuelle modificative de carrière cotisée ».

A ce stade, la DRAAF ne pouvait plus poursuivre l'instruction de ce dossier puisqu'elle n'effectue plus de paye : elle ne peut pas renseigner le n° de SIRET, ni de n° de contrat IRCANTEC sur la DIM. Elle n'a pas non plus de crédits de paiements de régularisation de cotisations.

La DRAAF a donc transféré la poursuite de l'instruction de ce dossier au SRH.

Une régularisation de ce dossier, sans bulletins de salaire et relative à une très lointaine période, n'est pas si aisée. Les éléments fournis par la DRAAF ont été transmis au service régularisation de la CARSAT. Le SRH était dans l'attente de leur validation, impérative pour poursuivre la procédure, notamment auprès de l'IRCANTEC.

Le médiateur a interpellé le SRH en insistant sur les points suivants :

- Les trois années de vacances n'avaient pas été prises en compte dans le calcul des droits de l'agent et aucune cotisation n'avait été versée.
- La CGSS¹⁴ n'a trouvé aucune DADS¹⁵ de la part de l'employeur concernant le contrat de vacation de l'agent. Le ministère, en tant qu'employeur, est pourtant tenu d'effectuer les déclarations annuelles de données sociales pour chacun de ses salariés. Or, il n'y a aucune trace de ces DADS pour les trois années concernées. La

CARSAT ne pouvait pas régulariser uniquement au vu de contrats de vacances ou de bordereaux de sommes à payer lorsqu'il y a autant de périodes lacunaires. La non réalisation des DADS sur les rémunérations accessoires de l'agent a occasionné une perte de points et un calcul de droits à la retraite erroné.

Le SRH a partagé cette analyse et convenait qu'il fallait agir au niveau de l'IRCANTEC. Il a donc procédé à une demande individuelle modificative (DIM) auprès de l'IRCANTEC visant à déclarer les rémunérations accessoires effectuées et ainsi permettre le recalcul des droits de l'agent.

Une fois le dossier mis à jour dans les bases de l'IRCANTEC, il restait à le faire valider par la CARSAT qui devait actualiser les données correspondantes. Le traitement habituel d'un dossier par la CARSAT demande entre 4 et 6 mois de délais, mais l'intervention du SRH a fait accélérer le traitement.

La CARSAT a donc envoyé au ministère les calculs de régularisation pour la mise à jour des comptes de l'agent. Le règlement des sommes demandées à la CNAV par le MAA a clôturé les opérations nécessaires au traitement du dossier de l'agent.

11 mois se sont écoulés pour traiter cette saisine assez complexe. Nous pensons que d'autres cas similaires vont se présenter dans les mois à venir. Au moment de départs massifs à la retraite, d'autres agents vont se rendre compte qu'il leur manquait des bulletins de salaires. Le traitement de ces dossiers risque de poser des problèmes aux services instructeurs s'il n'est pas anticipé en amont.

Recommandation

L'employeur prélève, chaque mois, sur le salaire de l'agent, les cotisations dues aux différents régimes de protection sociale

¹⁴ Caisse Générale de la Sécurité Sociale.

¹⁵ Déclaration Annuelle des Données Sociales.

(maladie, retraite etc.) Ces cotisations doivent ensuite être versées par l'employeur à la CARSAT chargée de les collecter. En matière de retraite, l'employeur est tenu d'adresser une déclaration annuelle des données sociales auprès des caisses locales d'assurance vieillesse. Ces cotisations sont portées au "compte personnel" de l'agent qui retrace ainsi l'historique de sa carrière. C'est sur la base de ces informations que sera calculée sa future pension de vieillesse. Mais que se passe-t-il si, au moment de prendre sa retraite, l'agent s'aperçoit, en consultant son relevé de carrière, que certaines périodes n'ont pas été validées alors qu'il avait bel et bien travaillé à cette époque ? Et que, manque de chance, il n'avait pas gardé les bulletins de salaire correspondants ?

Les bulletins de salaire sont utiles pour les agents pour vérifier que les informations concernant leurs cotisations et leurs droits sont complètes et exactes. Ils pourront servir de preuve au cas où des problèmes apparaîtraient (oubli de certaines périodes, montants erronés, etc.). Il est donc important de les conserver précieusement et même conseillé de les garder à vie.

Point d'attention : les périodes de multi-employeurs, ou de changement d'employeurs peuvent être particulièrement propices à des erreurs.

Si l'agent ne retrouve pas ses bulletins de salaire, deux solutions s'offrent à lui :

- Se tourner vers son employeur : ce dernier peut avoir conservé un double ou un enregistrement informatique de ses bulletins, bien qu'en pratique il n'y soit contraint que pendant 5 ans. Il pourra également délivrer à l'agent une attestation mentionnant le montant de ses rémunérations pour les périodes manquantes ou erronées.
- Se tourner vers sa caisse de retraite : elle peut, par exemple, voir si elle a une trace, via les déclarations annuelles des

données sociales (DADS), des périodes de cotisations et vérifier les revenus déclarés par l'employeur. À défaut, l'agent peut également fournir son contrat de travail.

Blocage de plusieurs CET des personnels de direction pour non-respect de la réglementation

La médiation a été saisie par plusieurs agents sur postes de direction d'EPLEFPA au sujet de l'absence de réponse de l'administration à leurs demandes d'indemnisation de jours cumulés sur leurs CET 2020. Ces agents étaient dans l'attente de leurs indemnisations et ne comprenaient pas la raison du blocage.

Les points de blocage concernent à la fois l'alimentation du CET 2020 et la demande d'indemnisation du CET 2020. Les deux exemples cités ci-après montrent que, sans remettre en question les dispositions régissant le compte épargne temps de la note de service SG/SRH/SDDPRS/N2009-1244 du 12 novembre 2009, l'administration aurait pu répondre aux sollicitations des agents, que ce soit à leurs demandes initiales ou complémentaires, leur expliquer les erreurs à corriger et les inviter à reformuler des demandes conformes aux règles régissant les CET. L'absence de réponse conduit à laisser se développer une attitude faite d'impatience et déboucher sur le contentieux. Il en résulte inévitablement un sentiment de méfiance vis-à-vis de l'administration et l'impression d'être ignoré, voire méprisé.

- Au niveau de l'alimentation du CET 2020 :

Le nombre de journées versées sur le CET, soit 94 jours pour le premier requérant et 70 jours pour l'autre, ne respectent pas les instructions de la note de service n°2008-1214 du 22 septembre 2009. Les droits à congés des personnels de direction sont les suivants :

25 jours de congés annuels, éventuellement augmentés de 2 jours de fractionnement, et 19 jours de RTT, soit au plus 46 jours.

Cette même réglementation dispose que l'alimentation du CET en jours de congés annuels (CA) est limitée à 5 jours, c'est à dire que l'agent doit obligatoirement prendre 20 jours de congés. Cela veut dire aussi que l'agent ne peut alimenter son compte que d'au plus 26 jours.

La note de service n°2020-783 du 17 décembre 2020 sur la gestion du CET reprend cette réglementation en ajoutant des clauses exceptionnelles pour tenir compte du contexte de la crise sanitaire et notamment en permettant une augmentation du plafond des jours épargnés sur le CET pouvant aller jusqu'à 70 jours au lieu de 60 jours. Mais elle n'assouplit pas la règle concernant l'alimentation en jours de congés du CET.

Notre intervention a donc consisté à expliquer aux agents les points de blocage et les inviter à corriger leurs documents. Ainsi pour le premier, il fallait verser 26 jours au lieu de 94, en veillant à répartir entre jours de congés annuels et jours de RTT et 26 jours au lieu de 70 jours pour l'autre agent. Ce travail d'explication relève en principe des missions du gestionnaire de proximité et de l'employeur.

- Pour ce qui est de la demande d'indemnisation du CET 2020 :

Si l'on regarde le montant du plafond, le solde de ces deux CET étant de 15 jours en 2019 le plafond aurait dû être : 26 jours d'alimentation + 15 = 41 jours.

Leurs demandes d'indemnisation n'auraient donc dû être qu'au plus 26 jours. Or celles-ci s'élevaient à 94 jours pour l'un et 70 pour l'autre. La note de service ne

permet d'indemniser de toute façon que 45 jours au plus et à titre exceptionnel pour l'année 2020, 55 jours au plus.

Recommandation

Pour toute question concernant les CET, il faut se reporter à la note de service annuelle¹⁶, relative au CET, qui se réfère elle-même à la note de service, fondatrice, celle 2009-1244 du 12 novembre 2009 relative à la réforme du compte épargne-temps (CET) accompagnée des annexes de demande d'ouverture et/ou d'alimentation d'un CET et de traitement des jours accumulés sur le CET.

- A titre exceptionnel et en raison de la crise sanitaire, les agents avaient la possibilité d'utiliser des jours de congés annuels de l'année 2020 jusqu'au 31 janvier 2021.

- A titre exceptionnel, les agents pouvaient épargner des jours sur leur CET sous la forme de congés dans la limite de 20 jours (au lieu de 10 jours jusqu'à présent), sans que le solde de leur compte n'excède 70 jours (au lieu de 60 jours jusqu'à présent).

Les années suivantes, les jours ainsi épargnés excédant le plafond global de jours prévu par l'arrêté du 28/08/2009 pourront être maintenus sur le compte épargne-temps ou être consommés.

Pour l'ouverture et ou l'alimentation du CET, l'agent doit compléter et signer l'annexe. Ce document **doit être vérifié et validé par le supérieur hiérarchique** qui transmet l'ensemble des demandes reçues pour les agents de sa structure à l'autorité académique.

Le chef d'établissement ou le secrétaire général doit s'assurer que les demandes ne comportent pas d'anomalies bloquantes

¹⁶ La note de service SG/SRH/SDCAR/2021-937 du 9 décembre 2021 nous paraît particulièrement claire et précise.

(en conformité avec la note de service concernant la campagne CET) sans quoi le bureau gestionnaire ne sera pas en mesure de valider les demandes d'alimentation des CET.

Si l'agent est à temps plein, il peut épargner au plus au titre d'une année :

- 5 jours de congés annuels (CA) + 1 à 2 jour(s) de fractionnement éventuellement acquis ;

- l'ensemble des RTT (19 jours).

Concernant le fonctionnement du CET 2009 en régime pérenne, si le CET contient plus de 15 jours de congés au terme de l'année n (demande d'alimentation de l'année n incluse), l'agent doit obligatoirement renseigner l'annexe relative à la ventilation de son CET afin d'indiquer la manière dont il souhaite que les jours soient utilisés. Ce document doit

être contrôlé et validé par son supérieur hiérarchique qui transmettra l'ensemble des demandes reçues pour les agents de sa structure à l'autorité académique.

Du côté de l'administration, le médiateur recommande d'adresser des réponses aussi personnalisées que possible aux agents qui demandent des explications et ce dans des délais raisonnables.



Conclusion

Le contexte sanitaire inédit de 2021 a permis de conforter la médiation dans ses missions prioritaires, pour garantir aux usagers et aux agents qui y ont recours, l'engagement à répondre avec diligence à toutes leurs demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité. Elle vise aussi à assurer la continuité de leurs droits, la bonne application des textes, mais aussi à apporter une écoute à des situations individuelles parfois complexes.

Le contact direct avec les requérants, permet de comprendre leurs attentes, d'identifier les dysfonctionnements ou de repérer les améliorations possibles et de restaurer un lien de confiance entre les parties.

Un des enjeux de l'année 2022 sera de poursuivre ce travail, d'aider à trouver une issue satisfaisante aux différends rencontrés au sein de notre système éducatif et de s'assurer de la bonne

appropriation du dispositif de médiation par les personnels et les usagers.

Plus que jamais, la médiation s'érige comme un mode d'accès au droit et non comme une simple procédure dite alternative. La médiation répond au besoin d'évolution de notre société en restaurant du lien dans un monde où la communication est de plus en plus complexe. C'est un levier puissant pour prévenir les tensions avant qu'elles ne s'enlisent, pour créer des espaces de parole au bon moment, tant que la communication est encore possible, ou pour apaiser une situation de crise qui s'installe et déstabilise les organisations.

La médiation favorise la reprise du dialogue, le rétablissement de la communication, l'expression et la reconnaissance mutuelle. Elle permet enfin de réconcilier les agents et les usagers avec leur administration.



JORF n°0095 du 23 avril 2015

Texte n°41

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

NOR: AGRE1428892D

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

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

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

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

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

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

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

Le Premier ministre,

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

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

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

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

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

Décète :

Article 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 2

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

Fait le 21 avril 2015.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :

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

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

Chemin :

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

Code rural et de la pêche maritime

Partie législative

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

Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles

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

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

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

Chemin :

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

Code rural et de la pêche maritime

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public



Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du Club

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

L'indépendance

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

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

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

La neutralité

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

L'impartialité

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

II. Principes applicables au processus de médiation

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

L'équité

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

La transparence

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

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

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

L'efficacité

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

Club des Médiateurs de Services au Public – Liste des membres

Agence de Services et de Paiement	Francis LAMBERT
Assurance	Arnaud CHNEIWEISS
Autorité des Marchés Financiers	Marielle COHEN-BRANCHE
ASF	Armand PUJAL
Avocats	Carole PASCAREL
Caisse des Dépôts	Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
Cercle des médiateurs bancaires	Yves GÉRARD
Collectivités territoriales	Christian LEYRIT
Communications électroniques	Valérie ALVAREZ
Eau	Bernard JOUGLAIN
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 Bancaire Française	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	Eric MOITIE
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	nc
SNCF	Jean-Luc DUFOURNAUD
Tourisme et Voyage	Jean-Pierre TEYSSIER, Président
Représentant du Défenseur des droits	Daniel AGACINSKI