



MINISTÈRE  
DE L'AGRICULTURE  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
ALIMENTAIRE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Rapport d'activité 2024

# Médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur





# Médiation de l'enseignement agricole technique et supérieur

## L'ANNÉE 2024 EN BREF

L'activité de la médiation a fortement augmenté en 2024, avec 463 saisines d'usagers et de personnels de l'enseignement agricole technique et supérieur, public et privé, soit 138 saisines de plus qu'en 2023 : c'est la plus forte augmentation enregistrée depuis la publication du premier rapport d'activité du médiateur en 2017. La plus forte augmentation concerne les demandes des usagers - parents d'élèves, apprentis, étudiants, stagiaires - ainsi que des personnels contractuels en établissements publics.

Les questions relatives aux examens et concours restent, comme les années passées, les plus fréquentes venant des parents et des étudiants. Les problématiques de vie scolaire, concernant souvent des procédures et des sanctions disciplinaires incomprises ou contestées par les familles, ainsi que celles liées à la scolarité (orientation, redoublement, relations familles - enseignants, absence d'enseignants) se sont multipliées. Les saisines portant sur les dispositifs financiers à destination des familles (bourses sur critères sociaux et allocation financière pour les périodes de formation en milieu professionnel) se sont également multipliées.

S'agissant des requêtes de personnels d'établissements, les questions à enjeux financiers (rémunération, fin de contrats, primes...) restent au premier rang des demandes. Deux problématiques ressortent à nouveau : les vacances examens et les attestations de fin de contrat.

Comme en 2023, 97% des requêtes des usagers sont traitées en moins de 3 mois ; le délai moyen de traitement des demandes a baissé de 18 jours en 2023 à 14 jours en 2024. À l'inverse, le délai moyen de traitement des demandes des personnels s'est allongé, passant de 60 jours en 2023 à 67 jours en 2024, et 23% des dossiers ont nécessité plus de 3 mois de traitement (contre 18% en 2023).

À l'issue du traitement des demandes individuelles, la médiation a pour rôle de participer à l'amélioration continue du service public de l'enseignement agricole.

Ainsi, lorsqu'une ou plusieurs saisines individuelles viennent questionner une procédure, l'application d'un texte réglementaire, leur interprétation, ou encore par exemple un délai ou l'adéquation d'une réponse aux situations individuelles, la médiatrice formule des recommandations de portée générale. C'est dans cet esprit que sont formulées des recommandations pour 2024, qui abordent deux enjeux principaux : la lisibilité du rôle d'autorité académique des Directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF/DAAF), ainsi que leur accessibilité pour les usagers, et le développement d'une relation de confiance entre les agents et leur ministère employeur.

Comment sont prises en compte les recommandations de la médiatrice par les services ? Comme en 2023, la médiatrice propose aux services de faire part de leurs observations dans ce rapport d'activité.

En matière de conflits au travail dans les établissements, la médiatrice a reçu 13 sollicitations de directrices ou directeurs d'établissements en 2024 et 13 demandes d'agents. Ces sollicitations ont toutes fait l'objet d'un échange qui a permis, selon la situation, de proposer une médiation aux agents concernés ou d'identifier d'autres pistes d'actions à conduire ou différents dispositifs ou ressources appropriés.

Dans l'objectif d'une transparence accrue de son activité, la médiatrice a renouvelé l'enquête de satisfaction auprès des personnes qui l'ont saisie en 2024. Cette enquête, diffusée à 329 personnes, a reçu un accueil favorable avec un taux de réponse global de 50% (il était de 44% en 2023). Le taux de personnes qui se sont dites satisfaites à très satisfaites de la médiation est de 74% (ce taux de satisfaction était de 66 % en 2023).

L'année 2024 a en outre été marquée par de nombreux échanges avec les acteurs de l'enseignement agricole, avec les médiateurs du Club des médiateurs de services au public, la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et le réseau des médiateurs académiques.



# SOMMAIRE

|                     |    |
|---------------------|----|
| <b>Avant-propos</b> | p6 |
|---------------------|----|

---

|  |    |
|--|----|
| <b>Temps forts de la médiation en 2024</b> | p8 |
|--|----|

---

|  |     |
|--|-----|
| <b>1. La médiation de l'enseignement agricole : quelques repères</b> | p11 |
|--|-----|

---

|  |     |
|--|-----|
| Rôle et cadre d'action de la médiatrice .....                      | p12 |
| Concrètement, que fait la médiatrice quand elle est saisie ? ..... | p14 |
| Du premier contact à la fin de la médiation .....                  | p15 |
| D'autres médiateurs parfois concernés .....                        | p16 |
| Conflit en établissement : proposer une médiation .....            | p18 |
| Quelques chiffres clés de la médiation en 2024 .....               | p20 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>2. La médiation à l'écoute des usagers de l'enseignement agricole en 2024</b> | p22 |
|--|-----|

---

|  |     |
|--|-----|
| Chiffres clés 2024 .....                         | p23 |
| Enquête de satisfaction auprès des usagers ..... | p27 |
| Saisines et recommandations en 2024 .....        | p30 |
| Synthèse et suivi des recommandations 2024 ..... | p43 |
| Suivi des recommandations 2023 .....             | p47 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>3. La médiation à l'écoute des personnels de l'enseignement agricole en 2024</b> | p50 |
|---|-----|

---

|  |     |
|--|-----|
| Chiffres clés 2024 .....                                       | p51 |
| Enquête de satisfaction auprès des personnels requérants ..... | p54 |
| Saisines et recommandations en 2024 .....                      | p56 |
| Synthèse et suivi des recommandations 2024 .....               | p68 |
| Suivi des recommandations 2023 .....                           | p73 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| <b>4. ANNEXES</b> | p78 |
|-------------------|-----|

---

|  |     |
|--|-----|
| Annexe 1 : sources d'information et ressources .....                 | p79 |
| Annexe 2 : liste des sigles .....                                    | p80 |
| Annexe 3 : Charte du Club des Médiateurs de Services au Public ..... | p81 |

## AVANT-PROPOS



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



**Joëlle Guyot,**  
médiatrice déléguée

### « La médiation de l'enseignement agricole est de plus en plus sollicitée : est-ce mauvais signe ? » »

Cette question nous est souvent posée. Les personnes qui contactent la médiation cherchent d'abord un interlocuteur pour régler rapidement et le plus simplement possible leur problème.

Un interlocuteur, c'est quelqu'un avec qui parler : à l'heure du "tout numérique", des formulaires de contact, des standards téléphoniques à choix multiples et du développement de l'intelligence artificielle, la médiation de l'enseignement agricole reste une équipe accessible par courrier postal ainsi que par téléphone pour écouter, comprendre les points de vue, donner des pistes d'action, orienter vers des personnes ressources, chercher une issue possible et suivre l'évolution de la situation. Quel que soit l'objet de la demande, elle répond toujours aux messages qu'elle reçoit.

Faire appel à la médiation peut être une alternative au contentieux devant un tribunal, qui est une démarche lourde, souvent longue, et dans laquelle la personne n'est pas partie prenante de la décision qui sera rendue. Dans d'autres cas, cela vise à obtenir une réponse des services administratifs qui tarde trop à venir, ce

qui peut entraîner une accumulation de problèmes financiers. Il peut aussi s'agir de renouer des relations humaines rompues entre une famille et un établissement, quand l'interprétation des propos des uns et des autres ou les intentions qui leur sont prêtées ont pris le dessus et empêchent de trouver une solution concrète.

La médiatrice tente de répondre à ces attentes en sollicitant la coopération des services du ministère de l'agriculture et des établissements. Ce rapport est l'occasion de les remercier de leur implication dans cette démarche.

La médiatrice est le tiers extérieur au conflit qui peut, dans certains cas, faciliter la sortie de ce conflit. Au-delà des réponses individuelles apportées, la forte augmentation des demandes de parents d'élèves invite néanmoins à revisiter l'accessibilité des services qui sont autorités académiques et l'information mise à disposition des familles par le ministère. La médiation ne doit pas se substituer aux fonctions d'information, de gestion courante et de traitement des recours par les services.

## *Il faut vraiment que vous fassiez en sorte que cela change.*

C'est une attente régulièrement exprimée par les personnes qui saisissent la médiation, qu'il s'agisse d'usagers ou de personnels. C'est la deuxième mission de la médiation : alerter l'administration pour que la difficulté rencontrée par une personne ne se reproduise pas.

À partir de la grande diversité des sujets qu'elle est amenée à traiter chaque année, la médiatrice adresse pour cela des recommandations aux services du

ministère de l'agriculture. Elles visent à contribuer à améliorer le service public de l'enseignement agricole. Sur certains sujets, l'enjeu est de mieux informer les familles sur leurs droits. De façon générale, il s'agit de renforcer la confiance entre les usagers, les agents et l'administration.

## *Que deviennent les recommandations de la médiatrice ?*

Pour la seconde année consécutive, les services du ministère de l'agriculture qui ont été sollicités tout au long de l'année 2024 par la médiatrice sont invités à faire part de leurs observations sur ses recommandations, dans ce rapport. L'objectif est de savoir si ces dernières peuvent être mises en œuvre ou non, ou, parfois, de comprendre comment l'administration a choisi ou cherche d'autres solutions pour améliorer le service rendu.

Ainsi, par leur recours à la médiation sur des difficultés très concrètes, en empruntant le chemin de l'amiable, les usagers et les personnels participent eux-mêmes à cette démarche d'amélioration continue du service public de l'enseignement agricole.

En choisissant de développer l'action de la médiation de l'enseignement agricole et de favoriser la prise en compte de ses recommandations par ses services, la direction générale de l'enseignement et de la recherche du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire s'engage résolument à mieux écouter, accompagner et apaiser les relations entre usagers, personnels, établissements et administration.

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

# TEMPS FORTS DE LA MÉDIATION EN 2024

## Faire connaître la médiation auprès des acteurs de l'enseignement agricole

La médiatrice a présenté ses missions auprès de nombreux acteurs tout au long de l'année, notamment :

- auprès des directeurs d'établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles (EPLEFPA),
- auprès des membres du Conseil national de l'Enseignement agricole (CNEA),
- en rencontrant les fédérations nationales d'établissements privés : l'Union nationale rurale d'éducation et de promotion (UNREP), l'Union Nationale des Maisons Familiales Rurales d'Éducation et d'Orientation (UNMFREO), le Conseil national de l'enseignement agricole privé (CNEAP),
- aux chefs de services régionaux de la formation et du développement des directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF/DAAF), autorités académiques de l'enseignement agricole, et aux responsables des missions interrégionales des examens (MIREX).

Ces rencontres ont souvent permis de clarifier le caractère amiable de la médiation et ses modalités de travail.

Le rapport d'activité 2023 a été publié sur les sites internet du ministère et de l'enseignement agricole le 13 mai 2024 et a fait l'objet d'une communication dans le "flash info DGER" diffusé à la communauté de travail le 4 juin 2024.

Par ailleurs, la médiation est présentée dans le dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction des nouveaux contractuels des établissements publics d'enseignement et de formation professionnelle agricoles, TUTAC (TUTorat des Agents Contractuels) ainsi que dans le guide des administrateurs en EPLEFPA pour la rentrée 2024 (cf. annexe 1).



Photo : Service communication-Agrocampus de Saint-Germain-en-Laye

## L'EPLEFPA de Saint-Germain-en-Laye accueille le séminaire annuel du Club des médiateurs de services au public

Pour la toute première fois, le club des médiateurs de services au public a tenu son séminaire annuel dans un établissement d'enseignement agricole, le 3 juillet 2024. L'EPLEFPA de Saint-Germain-en-Laye a ouvert ses portes, ses ateliers et ses serres aux médiateurs d'administrations, de collectivités et des différents secteurs de la consommation qui en sont membres. Une occasion de faire découvrir à ces médiateurs impliqués dans de nombreux secteurs d'activités les spécificités de l'enseignement agricole.

## Participation au séminaire des médiateurs académiques à l'invitation de la médiatrice de l'éducation nationale

— Novembre 2024

Quelles sont les questions les plus souvent abordées par les personnes qui saisissent la médiation ? Comment prendre en compte la colère, le désarroi de certains requérants ? Comment développer la culture de la médiation entre les acteurs, les



Photo : Marie Pierre Muller

usagers, les personnels de l'enseignement ? Toutes ces questions d'actualité ont fait l'objet d'échanges de pratique très riches avec les médiateurs académiques et l'équipe nationale de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, Catherine Becchetti-Bizot.

## Échanges avec les acteurs des ressources humaines et de l'accompagnement des personnels

Qu'il s'agisse d'instruire des litiges administratifs individuels ou de sollicitations relatives aux relations au travail, les acteurs et les ressources disponibles au ministère de l'agriculture sont nombreux. C'est pourquoi il est indispensable, pour la médiatrice, de les rencontrer régulièrement pour revisiter les modalités d'intervention de chacun : le Réseau d'appui aux personnes et aux structures (RAPS), les chefs de bureau de gestion RH et de l'Action sanitaire et sociale (BASS), la coordinatrice nationale de service social, le Pôle d'accompagnement du management des services (PAMS) et l'Inspection de l'enseignement agricole.

## Archivage et protection des données personnelles

La réévaluation de la conformité du traitement par la médiation de l'enseignement agricole des données individuelles au Règlement général sur la protection des données (RGPD) a été conduite avec l'appui de la Déléguee à la protection des données du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire. Elle s'est traduite par la mise à jour du registre RGPD de la Direction générale de l'enseignement et de la recherche : <https://agriculture.gouv.fr/mentions-legales>  
Cette analyse a été l'occasion de revoir les durées et modalités d'archivage des données.

## Rencontres de médiatrices et médiateurs : des échanges de pratiques, des coopérations renforcées

Au-delà des temps de travail organisés par le club des médiateurs de services au public, qui participe notamment aux travaux du Conseil national de la Médiation mis en place en 2021, et des rencontres organisées par la Défenseure des Droits, la médiatrice s'attache à développer les échanges de pratiques avec des médiateurs de différents secteurs d'activité.

La rencontre avec Karine Dartois, médiatrice de France Compétences, a ainsi permis de découvrir l'outil numérique de gestion utilisé par son équipe comme interface avec les usagers pour traiter les saisines. Les échanges avec Stéphanie Salen, médiatrice de la DGFIP, enrichissent la réflexion sur le développement d'une culture de la médiation avec les encadrants.

Le renforcement de certaines coopérations entre médiations est par ailleurs indispensable pour réorienter plus efficacement certains requérants. Ainsi, une meilleure connaissance réciproque entre médiateurs de l'enseignement agricole et de l'éducation nationale permet une réorientation rapide des parents d'élèves. Dans le domaine de l'apprentissage, des modalités pratiques de communication ont été établies avec le service Formation de Chambres d'Agriculture France pour répondre aux apprentis qui cherchent le médiateur de la chambre d'agriculture, compétent en cas de rupture de contrats.

## Formation, supervision, information

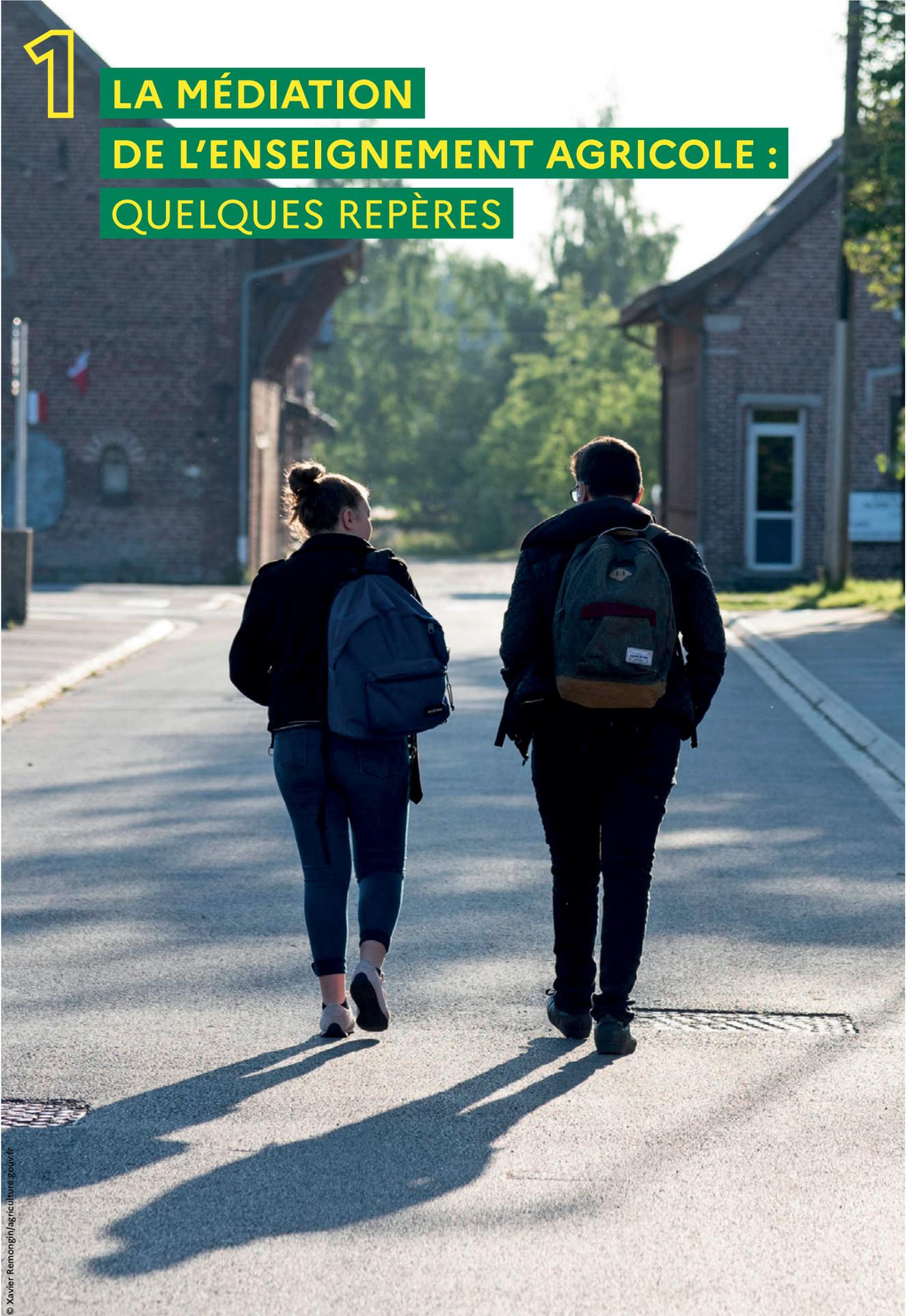
L'exercice de la fonction de médiatrice nécessite formation, analyse de pratique et suivi de l'actualité dans les champs de l'enseignement agricole et des ressources humaines.

Dans la continuité de la préparation engagée l'année précédente, la médiatrice a obtenu un diplôme universitaire de médiateur (IGPDE/Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation - IFOMENE).

La médiatrice et la médiatrice déléguée ont en outre poursuivi leur supervision pour revisiter en continu leur pratique et leur posture. Elles ont également suivi de nombreux colloques et conférences (sensibilisation à la lutte contre les LGBTphobies, conférence du SRH "Un départ, ça se prépare !", colloque défenseur des droits "ce que les formulaires font au droit") et une formation à la transition écologique.

1

# LA MÉDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE : QUELQUES REPÈRES



© Xavier Remongin/agriculture.gouv.fr

## Rôle et cadre d'action de la médiatrice

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

- les litiges entre les parents d'élèves, étudiants, apprentis ou stagiaires, et un établissement ou un service de l'administration,
- les litiges entre les personnels des établissements et un service de l'administration,
- les conflits internes en établissements.

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

*“ 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. ”*

Article 60 de la loi n°2014-1170 du 13 octobre 2014 d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt (Article L810-2 du code rural et de la pêche maritime)

### La recherche d'un règlement amiable

La médiation est un mode de règlement amiable des conflits ou des litiges, en dehors de toute procédure judiciaire, avec l'aide d'un tiers facilitateur, la médiatrice / le médiateur.

La médiatrice n'a aucun pouvoir de décision ni d'injonction sur les services ou les établissements : elle n'a donc pas pour mission de faire appliquer une réglementation ou d'imposer une décision à l'administration. Elle n'est ni juge, ni arbitre.

Son mode d'action repose sur des propositions ou des recommandations dans le respect du droit. C'est aux services et aux établissements qui ont pris la décision contestée de décider de la suite qu'ils donnent aux recommandations de la médiatrice.

### Les alternatives après la médiation

Quand un requérant (usager ou personnel) n'obtient pas le résultat qu'il espérait en saisissant la médiation ou ne l'obtient pas dans un délai acceptable pour lui, il peut, selon la nature du litige, saisir le tribunal compétent, dans le délai imparti pour le faire.

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

## ZOOM

### LE PRINCIPE DE CONFIDENTIALITÉ EN MÉDIATION

Les échanges entre la médiatrice et chacune des parties en conflit sont confidentiels. Néanmoins, lorsque la médiatrice instruit une saisine individuelle, les documents et informations fournis par le requérant sont très souvent utiles pour les échanges avec le service ou l'établissement concerné puis pour l'élaboration de recommandations. Dans ce cas, la médiatrice s'assure de l'accord du requérant pour que ces éléments soient transmis au service ou à l'établissement concerné.

Les échanges tenus au cours de la médiation ne peuvent pas être invoqués devant un juge. Les accords de médiation n'ont d'effets qu'entre les parties qu'ils concernent ; ils ne sont pas opposables aux tiers, ils ne créent pas de jurisprudence.

La médiatrice a une obligation de levée de confidentialité en cas d'atteinte à l'ordre public, à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou pour motif de protection de l'intérêt supérieur de l'enfant.

### Protection et traitement des données à caractère personnel

Aucune information personnelle n'est collectée par la médiation à l'insu du requérant, ou cédée à des tiers. Les adresses électroniques recueillies ne sont utilisées que pour répondre aux demandes. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le requérant dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

Ce droit s'exerce, en justifiant de son identité :

- Par voie postale : Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire. Délégation à l'information et à la communication - 78, rue de Varenne - 75349 Paris 07 SP
- Par voie numérique à partir du site : <https://agriculture.gouv.fr/mentions-legales>

## Déontologie et principes d'action de la médiatrice

Les trois valeurs déontologiques que sont l'indépendance, l'impartialité et la neutralité de la médiatrice, ainsi que ses principes d'actions, développés ci-dessous, sont définis dans sa charte de déontologie (Cf. Annexe 3).

### Valeurs déontologiques de la médiatrice<sup>1</sup>

#### L'indépendance

La médiatrice n'est pas soumise à des influences externes ou internes. Rattachée directement au directeur général de l'enseignement et de la recherche, elle est indépendante des différents services de la DGER<sup>2</sup> et des ressources humaines du secrétariat général du ministère (MASA).

#### L'impartialité

La médiatrice ne prend pas part au différend, qui reste l'affaire des parties. Elle respecte leur point de vue respectif.

#### La neutralité

La médiatrice n'a pas d'avis personnel lorsqu'elle est sollicitée dans le cadre d'un conflit entre agents. Pour ce qui est des saisines individuelles, elle recueille l'avis des parties, les analyse puis formule des recommandations.

### Principes d'actions de la médiatrice

#### L'équité

Les recommandations de la médiatrice sont élaborées en droit et en équité, c'est-à-dire en tenant compte du contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes. Dans ce cas, la médiation peut chercher à atténuer la rigueur de la règle de droit. Elle peut alors permettre de rétablir, dans ses recommandations, une forme d'équilibre entre les parties - une personne (usager ou personnel de l'enseignement agricole) et l'institution (établissement ou administration).

#### La transparence

La médiatrice garantit la transparence de son activité et, notamment, elle informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public,
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus,

- sur les effets de la médiation, notamment, que dans son domaine d'intervention, la saisine ne suspend pas les délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

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

#### La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

#### L'efficacité

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

#### La gratuité

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

<sup>1</sup> Cf. charte du Club des Médiateurs de Services au Public en Annexe 3

<sup>2</sup> Direction générale de l'enseignement et de la recherche

## Concrètement, que fait la médiatrice quand elle est saisie ?

Les modalités de travail de la médiatrice de l'enseignement agricole sont définies dans le décret n°2015-457 du 21 avril 2015. Voici quelques points clés de son intervention.

### **Lorsque la médiatrice est saisie, elle s'assure de bien faire préciser au requérant :**

- l'objet du litige ou du conflit,
- avec qui existe ce litige ou ce conflit,
- ce que la personne a déjà tenté de faire pour résoudre celui-ci,
- ce qu'elle attend de la médiation.

Ainsi, la médiatrice n'intervient pas en lieu et place d'un demandeur. Le réclamant doit avoir tenté, avant de faire appel à la médiation, de résoudre par lui-même son litige auprès de l'administration ou du service qui a pris la décision contestée.

### **Pour ce qui concerne les questions de ressources humaines (saisines des agents),**

la médiatrice s'assure systématiquement que le gestionnaire de proximité dans l'établissement et le SRFD, gestionnaire au niveau régional, ont bien été alertés de la situation et ont déjà sollicité le service des ressources humaines : la médiation ne se substitue pas aux acteurs RH, ni ne sert de "coupe-file" dans une procédure qui concerne de nombreux agents : elle ne demande pas à modifier l'ordre de traitement de dossiers par un service, sauf alerte particulière.

### **Pour instruire une saisine recevable,**

la médiatrice peut faire appel aux services du ministère chargé de l'agriculture :

- sur des questions juridiques,
- sur des questions de délai de réponse, de procédures.

Cela concerne notamment :

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

Lorsque le litige concerne un établissement d'enseignement agricole public ou privé, technique ou supérieur, la médiatrice contacte la direction de celui-ci. Elle peut également être amenée à contacter les fédérations des établissements privés.

Dans certains cas, la médiatrice peut faire appel à un autre médiateur compétent pour traiter le litige (voir plus loin).

### **Pourquoi certaines demandes de médiation nécessitent-elles plus de temps ?**

La médiatrice n'a pas d'autorité sur les services et les établissements : son action est amiable. Pour cette raison, elle ne peut s'engager sur le délai de réponse de ces derniers lorsqu'elle les sollicite. Cette information est donnée par la médiatrice aux requérants qui demandent une réponse rapide, afin de ne pas retarder une démarche alternative telle que la saisine d'un tribunal.

Certains dossiers complexes sur le plan juridique ou financier nécessitent un temps d'analyse important par les services. Lorsqu'un service indique à la médiatrice qu'il a bien pris en compte sa recommandation et y donnera une suite favorable dès que possible, l'action de la médiatrice s'arrête : elle en informe le requérant.

## Du premier contact à la fin de la médiation



1

### Saisine

La médiatrice peut être contactée par les usagers ou les personnels d'établissements (requérants) :

- par messagerie électronique : mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr
- par courrier postal : Médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur MASA / DGER - 78 rue de Varenne 75349 Paris 07 SP

- par téléphone : Marie Pierre MULLER, médiatrice 01 49 55 81 75 / 06 23 51 44 61 ou Joëlle GUYOT, médiatrice déléguée 01 49 55 41 30 / 07 63 26 82 27
- Quand une saisine ne relève pas de sa compétence, la médiatrice en informe le requérant et l'oriente vers le service compétent, chaque fois que possible.

2

### Recevabilité

La médiatrice accuse réception auprès de la personne qui l'a contactée et étudie la recevabilité de la demande. Seules les réclamations des usagers ou des agents ayant été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés sont examinées par le médiateur. Le demandeur 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 médiatrice demande des compléments d'information au requérant si besoin.

Elle n'intervient pas dans les cas suivants :

- 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 pour obtenir une décision de justice ;
- le réclamant n'est pas l'intéressé lui-même ou ne peut le représenter (pas de saisine au profit d'un tiers). Par exemple, un syndicat ne peut pas saisir la médiation à la place d'un agent.

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



3

### Instruction

Lorsque la demande est recevable, la médiatrice étudie si elle est fondée ou non.

- Si ce n'est pas le cas, elle en informe rapidement le requérant en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction.
- La médiatrice peut faire appel à l'établissement ou au service concerné du ministère

chargé de l'agriculture. Elle a besoin d'entendre le point de vue de l'autre partie concernée.

- Toutes ses démarches visent soit à tenter de trouver une nouvelle issue possible, soit à obtenir une réponse ou les explications attendues.

4

### Recommandation et retour au requérant

Lorsque la réclamation lui paraît fondée à l'issue de son instruction, la médiatrice émet une recommandation ou une proposition au service ou à l'établissement concerné et lui demande de lui communiquer la suite qui lui est donnée. Lorsque le service ou l'établissement décide de revoir sa décision, il en informe directement le requérant. Dans le cas contraire,

la médiatrice est amenée à informer le requérant du refus et des raisons données par le service ou l'établissement.

Elle clôture ensuite le dossier puis procède à son archivage.

Chaque année, la médiatrice publie un rapport d'activité qui comporte des recommandations de portée générale, à partir des situations individuelles qu'elle a étudiées.

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



## D'autres médiateurs parfois concernés

Lorsqu'un litige sort du champ de compétence de la médiatrice de l'enseignement agricole, elle est amenée à orienter les personnes qui la saisissent vers le médiateur ou le service compétent.

### La médiation de l'éducation nationale

La médiatrice de l'enseignement agricole peut réorienter une famille vers la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ou le médiateur académique concerné dans certains cas, tels que des litiges concernant des vœux d'affectation hors de l'enseignement agricole.

Les coordonnées de ces médiateurs, ainsi que les modalités pratiques pour les contacter, sont données sur le site : <https://www.education.gouv.fr/contacter-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-et-les-mediateurs-10559>

### Les médiateurs de l'apprentissage

Les Chambres d'agriculture sont les seules compétentes pour intervenir en matière de médiation de l'apprentissage en agriculture pour tous les litiges relatifs à l'exécution ou la rupture d'un contrat d'apprentissage. Les coordonnées des médiateurs et des précisions sur leur rôle sont données sur le site :

<https://chambres-agriculture.fr/je-suis-futur-agriculteur/mediateur-de-l-apprentissage>

Dans le cas de la Bretagne, par exemple, un site régional regroupe les informations :

<https://bretagne.chambres-agriculture.fr/mes-projets/mon-entreprise/organisation-du-travail/mediation-en-agriculture/>

### Le médiateur des ministères économiques et financiers ("Médiateur de Bercy")

Le médiateur des ministères économiques et financiers est notamment compétent dans les litiges concernant le calcul ou le paiement des impôts, droits, taxes, amendes, pensions civiles et plus généralement toute créance de l'État. Par exemple, dans le cas où un personnel conteste le changement de taux d'imposition engendré par un retard de versement de sa rémunération ou de primes par le ministère de l'agriculture, il doit se reporter aux conditions de saisine de ce médiateur décrites sur le site :

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur/je-saisis-le-mediateur>

### Le médiateur de l'Agence de Services et de paiement (ASP)

Le médiateur de l'ASP peut être sollicité pour tout différend avec l'ASP, notamment en cas d'absence de versement de l'allocation aux lycéens de la voie professionnelle, pour les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP), ou de reversement de celle-ci. Il intervient sous réserve que les informations transmises par l'établissement d'origine à l'ASP ne présentent pas d'anomalie. De plus, il intervient en second recours, lorsque les voies ordinaires de règlement des différends ont été explorées ou en l'absence de réponse de l'administration.

Sa page web est à consulter à cette adresse :

<https://www.asp-public.fr/engagements/mediation>

Pour le contacter : [mediation@asp-public.fr](mailto:mediation@asp-public.fr)

### La médiatrice de la Caisse nationale de l'assurance retraite (CNAV)

La médiation de la CNAV intervient dans le périmètre du régime général des retraites de base. Elle peut notamment être sollicitée par un agent en cas de non-conformité de la retraite avec le relevé de carrière arrêté par le ministère de l'agriculture. Les modalités de saisine sont données sur le site :

<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/hors-menu/annexe/footer/appeler-mediateur-caisse-region.html>

### Le médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA)

En cas de litige persistant pour un assuré en établissement d'enseignement agricole (stagiaire de la formation continue, apprenti, agent contractuel) relevant de la MSA, par exemple sur un sujet de prestations familiales, de maladie, d'accident du travail, et pour les employeurs sur des litiges au sujet des cotisations, le médiateur de la MSA peut être sollicité après avis de la commission de recours amiable auprès de la caisse de MSA concernée, via le site :

<https://www.msa.fr/lfp/web/msa/le-mediateur-de-la-msa>

### La médiation familiale

Certains différends entre les parents d'élèves et établissements d'enseignement agricoles interviennent dans un contexte de conflit entre les parents (séparation, divorce), qui peut notamment rendre difficile la prise de décision concernant la scolarité de l'enfant. Dans ces situations, il peut être utile de solliciter une médiation familiale. La caisse d'allocation familiale (CAF) peut être de bon conseil pour faire appel à cette médiation. Des informations sont disponibles sur le site de la CAF : <https://www.caf.fr/allocataires/aides-et-demarches/thematique-libre/la-mediation-familiale>

### La médiation de la Caisse des dépôts

En cas de litige avec un centre de formation sur son compte personnel de formation, un stagiaire doit d'abord adresser sa contestation à l'organisme Mon Compte Formation. Si le litige persiste, il peut alors saisir la médiation de la Caisse des Dépôts via le site : <https://www.caissedesdepots.fr/mediation/la-mediation-institutionnelle-du-groupe-caisse-des-depots>

### Un médiateur de la consommation désigné pour les litiges financiers avec les établissements privés

Si le ministère de l'agriculture a compétence en matière de contrôle académique des formations d'ingénieur dans les domaines agricole, agronomique, agroalimentaire, vétérinaire et du paysage, il n'en a pas en matière de fonctionnement financier des établissements privés. Les établissements et écoles privés relèvent dans

ce domaine du code de la consommation. Il appartient à chaque établissement d'enseignement privé de garantir aux familles le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation (article L612-1 du code de la consommation). L'établissement doit communiquer, de manière lisible et compréhensible, les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève (article L111-1 et R111-1 du même code) avant que le consommateur ne soit lié par contrat à titre onéreux.



## Conflit en établissement : proposer une médiation

### Pour qui ?

Pour tous les personnels dans les établissements, quel que soit leur centre ou service d'affectation (lycée, CFA, CFPPA, exploitation, atelier technologique).

### Dans quel cas ?

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

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

Pour **imaginer une issue** à laquelle les parties n'avaient pas pensé quand d'autres choses ont déjà été tentées sans succès.

### Comment faire appel à la médiation ?

**Tout agent confronté à un conflit au travail doit en premier lieu solliciter la direction de son établissement.** Il incombe au responsable de l'organisation du travail et de la gestion des relations de travail de chercher à résoudre les éventuels conflits qu'elles génèrent. L'agent peut aussi faire appel aux différents acteurs et personnes ressources en matière de santé et sécurité au travail.

**Lorsqu'un conflit persiste ou dans le cas où il implique le directeur / la directrice d'établissement,** les personnes concernées peuvent contacter la médiatrice, par mail ou par téléphone, en toute confidentialité<sup>3</sup>, pour analyser leur demande.

**Si le dialogue avec la médiatrice conduit la personne à confirmer sa demande de médiation,** la médiatrice est amenée à contacter la direction de l'établissement et, dans certaines situations, l'autorité académique.

### Quel est le rôle de la médiatrice ?

**La première démarche de la médiatrice est d'écouter l'attente de la ou des personnes qui la sollicitent.** Parfois, cette écoute permet d'aider ces dernières à identifier des personnes ressources et des démarches à faire pour résoudre leurs problèmes, sans besoin d'engager de médiation.

**Quand l'attente de médiation est confirmée,** la médiatrice prend contact avec la direction de l'établissement. Elle poursuit l'analyse de la demande et cherche à appréhender le périmètre du conflit. La médiatrice n'intervient qu'à la demande de la direction de l'établissement.

**Lorsque la médiation s'engage,** le rôle de la médiatrice est celui de "tiers facilitateur", c'est-à-dire de personne extérieure au conflit, chargée d'organiser des conditions de rencontre et d'échanges qui amènent à restaurer le dialogue, d'aider les personnes à formuler ce qu'elles ont à dire et les préparer à entendre les autres parties.

### La médiatrice n'est pas...

#### **La médiatrice n'est ni arbitre, ni experte**

La médiatrice n'arbitre pas les conflits : elle ne donne ni son avis sur la situation ni raison ou tort à l'une ou l'autre des parties.

La médiatrice n'est pas non plus une experte : elle ne fait pas de diagnostic, d'audit ou d'inspection, ni de préconisations.

Lorsque le dialogue avec les personnes en conflit fait apparaître une attente d'arbitrage, d'expertise, de soutien à la conduite de projet ou d'autres attentes, la médiatrice leur propose de solliciter d'autres acteurs, tels que l'Inspection de l'enseignement agricole, le réseau d'appui aux personnes et aux structures (RAPS) ou le pôle d'accompagnement du management des services (PAMS - coaching).

<sup>3</sup> Les échanges entre la médiatrice et les agents sont confidentiels. La médiatrice a une obligation de levée de confidentialité en cas d'atteinte à l'ordre public, à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou pour motif de protection de l'intérêt supérieur de l'enfant. Les échanges tenus en médiation ne peuvent être invoqués ni par les parties ni par la médiatrice devant un juge.

## Les avantages de la médiation

### **Les parties en conflit sont actrices de la gestion de conflit**

Accepter d'entrer en médiation permet de rester acteur des solutions trouvées pour faire avancer la situation, d'éviter un arbitrage qui pourrait être moins adapté, présenter plus de désavantages ou ne pas leur sembler équitable.

### **Un dispositif souple**

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

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

Les personnes sont libres d'accepter ou de refuser une médiation et peuvent l'interrompre. Dans ce cas, un nouvel échange avec la direction a lieu.

### **Les parties décident ensemble ce qu'elles restituent à la hiérarchie en cas d'accord ou de clarification des désaccords**

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

## Comment se déroule une médiation ?

### **La médiation comporte plusieurs temps organisés par la médiatrice selon les situations :**

- une information aux personnes concernées,
- un ou plusieurs entretiens individuels avec chaque partie,
- la signature d'une convention de médiation
- une ou plusieurs réunions de médiation entre les parties,
- selon les cas, une réunion de clôture avec la direction.

Le processus de médiation démarre dès les premiers échanges.

## Pourquoi une médiation interne ?

Les médiatrices de l'enseignement agricoles sont des agents du ministère de l'agriculture, formées à la médiation et disposant d'une supervision externe. Elles connaissent bien l'organisation et les principes de fonctionnement des établissements d'enseignement agricole et savent prendre en compte les spécificités de chaque établissement et de chaque situation. Elles sont soumises aux principes de déontologie des médiateurs : impartialité, indépendance, neutralité et confidentialité. Elles n'ont pas de contrat de prestation avec l'établissement qui fait appel à elles. Elles n'ont pas d'obligation de résultat ni aucun pouvoir de décision.

Elles peuvent intervenir seules ou en binôme et organiser des médiations sur des durées courtes ou longues, selon les situations.

Leur intervention est gratuite pour l'établissement.

## Quelques chiffres clés de la médiation en 2024

### +42% Un recours à la médiation en forte augmentation

La médiation de l'enseignement agricole a reçu 463 saisines individuelles en 2024 : ce sont 138 demandes de plus qu'en 2023 (soit +42% d'augmentation relative). C'est la plus forte augmentation en nombre de saisines depuis 2017, date de parution du premier rapport d'activité de la médiation.

La plus forte augmentation concerne les demandes des usagers (+ 73%) qui représentent désormais 44% des saisines, contre 36% en 2023.

Le nombre de saisines des personnels a également fortement augmenté (+ 25%).

Globalement, la part relative des saisines d'usagers représente désormais 44% des demandes, contre 36% en 2023.

Sur les 463 saisines traitées en 2024, 42 avaient été déposées en 2023 (9%). Au 31/12/24, 421 saisines sont clôturées, c'est à dire 91% des demandes reçues.

### L'information sur la médiation

Une information des usagers et personnels sur la médiation de l'enseignement agricole est réalisée sur les sites internet du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire. Le nombre de consultations sur ces différents sites est pourtant en diminution en 2024 avec 2577 consultations au total contre 2710 visites en 2023.

D'autres vecteurs d'information sont utilisés par la médiation, telles que la présentation de la médiation aux membres du conseil national de l'enseignement agricole et le relai d'information assuré par les acteurs de l'enseignement agricole.

### Un premier contact par voie dématérialisée ou par téléphone

Parmi les saisines de la médiatrice, 70% des demandes arrivent à la médiatrice par courriel. C'est le premier moyen de communication utilisé par les usagers comme les personnels.

Le contact téléphonique est néanmoins essentiel pour les parents d'élèves, qui sont nombreux à l'utiliser pour la première prise de contact avec la médiatrice (41% d'entre eux). Cet appel téléphonique leur permet souvent en premier lieu d'exprimer leur colère, leur incompréhension ou leurs craintes face à une situation, de vérifier que la médiatrice peut traiter leur demande ou les orienter vers le bon interlocuteur.

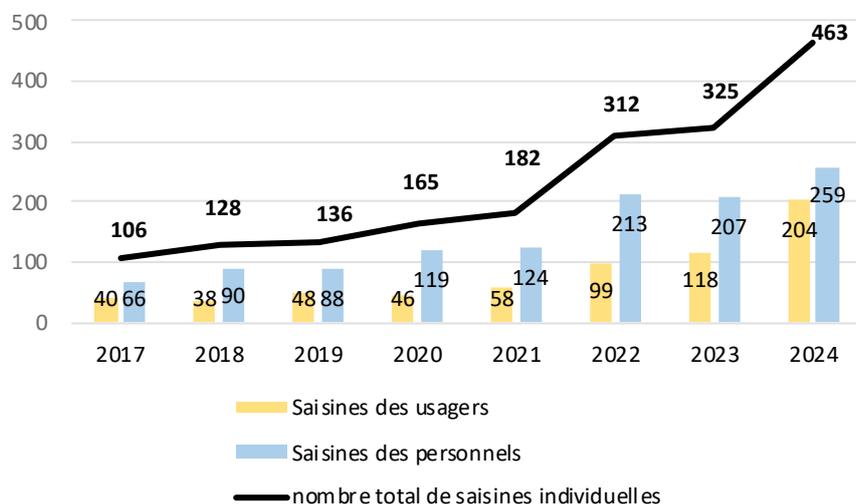
### Une enquête de satisfaction menée auprès des requérants

La médiation a reconduit l'enquête de satisfaction initiée en 2023. Cette enquête a été envoyée aux personnes, usagers ou personnels qui ont communiqué une adresse mail à la médiatrice et dont le dossier a été clôturé en 2024. Elle a ainsi été diffusée à 329 personnes (contre 243 personnes en 2023).

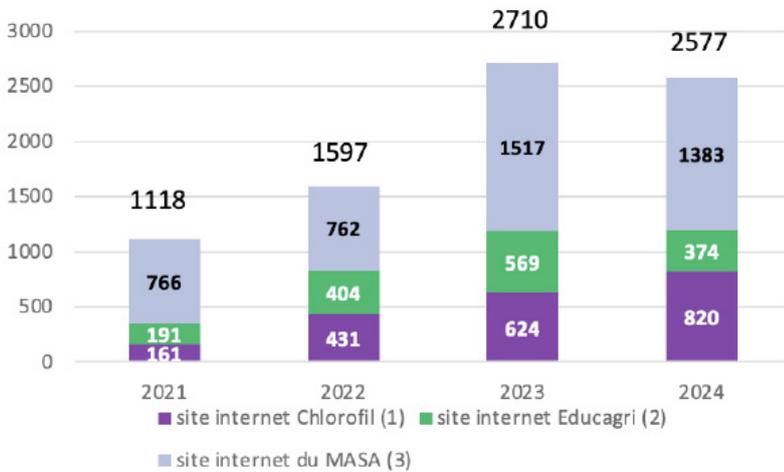
Elle a reçu un accueil favorable avec un taux de réponse global de 50% (contre 44% en 2023).

En moyenne, les personnes s'étant prononcées sur leur satisfaction se sont déclarées à 74% satisfaites à très satisfaites de la médiation (contre 66% en 2023).

### Evolution du nombre de saisines de la médiation de l'enseignement agricole depuis 2017



### Nombre de consultations des sites internet sur la médiation de l'enseignement agricole

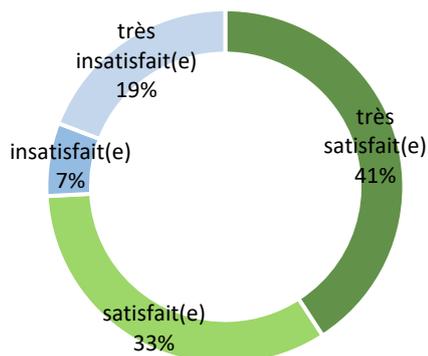


- <https://chlorofil.fr/systeme-educatif-agricole/structuration/acteurs/mediateur>
- <https://educagri.fr/mediateur-ea>
- <https://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-de-lenseignement-agricole>

### Modalité de premier contact des requérants avec la médiatrice en 2024



### Avis global des répondants sur la médiation en 2024



### L'enseignement agricole en 2025<sup>4</sup>



**218 000**

ÉLÈVES, ÉTUDIANTS & APPRENTIS



**800**

ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE



**16**

ÉCOLES D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR



**18 500**

AGENTS DU MASA DANS L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE PUBLIC ET PRIVÉ



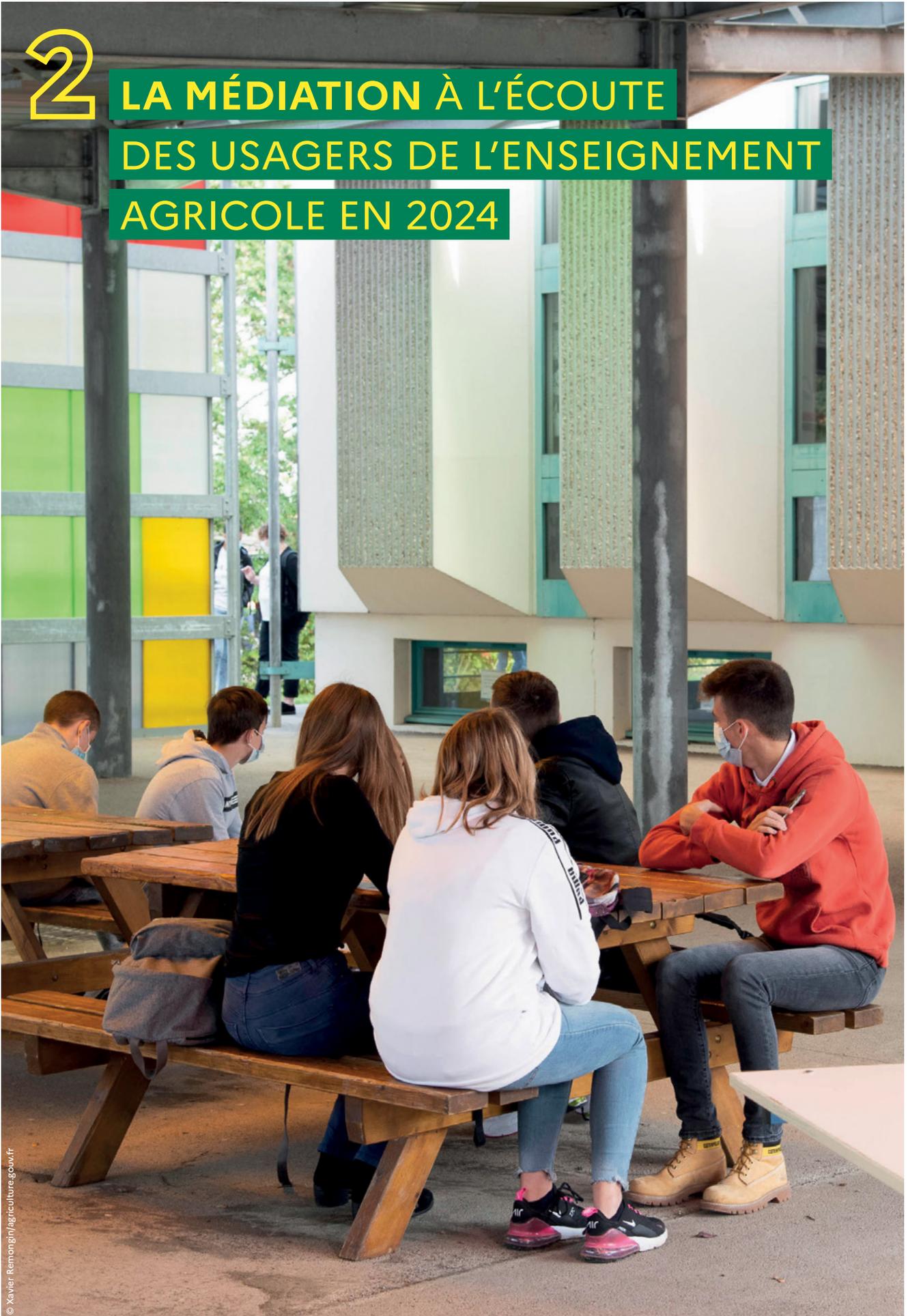
**463**

SAISINES REÇUES PAR LA MÉDIATRICE

<sup>4</sup>Source : portrait de l'enseignement agricole, Edition 2025

# 2

## LA MÉDIATION À L'ÉCOUTE DES USAGERS DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE EN 2024



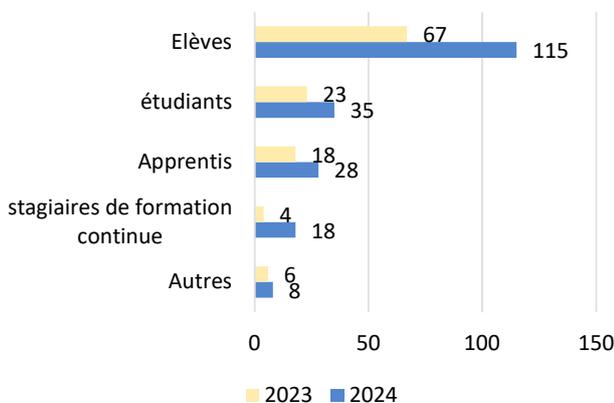
## Chiffres clés 2024

**+73%**

La médiation de l'enseignement agricole a reçu 204 saisines de parents d'élèves ou d'apprentis, d'étudiants, de stagiaires ou d'autres usagers en 2024, soit une augmentation de 73% par rapport à 2023.

Au 31 décembre 2024, 199 de ces saisines étaient clôturées (98%), tandis que le traitement de 5 autres (2%), reçues au dernier trimestre 2024, se prolonge en 2025.

### Evolution du nombre de saisines d'usagers entre 2023 et 2024

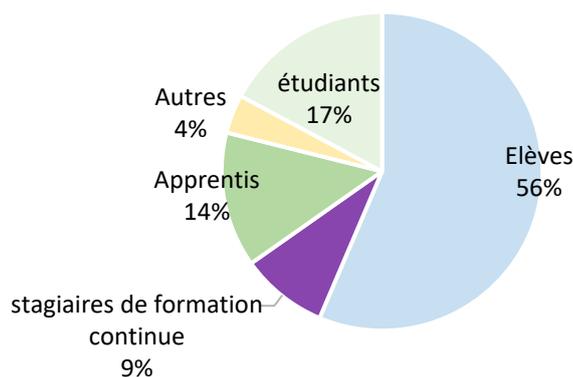


### Qui sont les usagers qui saisissent la médiation ?

La majorité des saisines d'usagers (56%) est faite par des parents d'élèves. Cette proportion est stable par rapport à 2023.

Les étudiants (17% des requérants) et les apprentis en formation d'enseignement supérieur représentent 20% des saisines. Parmi les requérants de l'enseignement supérieur, 80% sont en BTSA dans un lycée agricole (contre 96% en 2023) et 20% sont étudiants dans une école d'enseignement supérieur (écoles vétérinaires et d'ingénieurs).

### Typologie des usagers ayant saisi la médiation en 2024



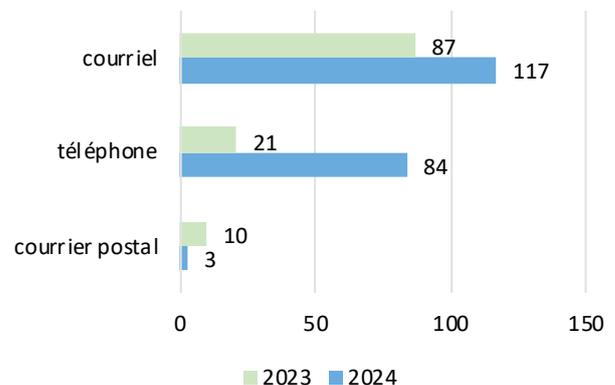
D'autres saisines sont faites par des candidats libres aux examens, des étudiants en classe préparatoire de l'éducation nationale, par des usagers qui ne précisent pas l'établissement concerné ou par des personnes dont la demande n'entre pas dans le champ d'action de la médiatrice de l'enseignement agricole : dans ce cas, la médiatrice s'attache à les orienter vers le bon interlocuteur.

La répartition des saisines entre les secteurs d'enseignement est stable par rapport à 2023 : 58% viennent d'usagers de l'enseignement agricole public, 42% de l'enseignement privé. Elle ne reflète pas la répartition des élèves sur le plan national (44% d'apprenants dans le public, 56% dans le privé), ce qui peut poser la question de l'information des familles sur l'accès à la médiation dans les établissements privés.

### La possibilité de joindre la médiation par téléphone : un service fortement sollicité

Le nombre de saisines d'usagers par téléphone a été multiplié par 4 entre 2023 et 2024 : elles représentent désormais 41% des demandes en 2024. Ces sollicitations des usagers par téléphone sont dans 56% des cas des demandes d'information ou de conseil.

### Evolution du nombre de saisines par mode de prise de contact des usagers avec la médiation



### Des liens de travail étroits avec la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

En 2024, 32 saisines, soit 16% des saisines d'usagers, ont été transmises à la médiation de l'enseignement agricole par la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, contre 9 saisines (8%) en 2023. Ce chiffre illustre la nécessité d'une bonne coopération entre médiations, afin d'orienter rapidement les familles vers le bon interlocuteur lorsqu'elles n'ont pas identifié le ministère et l'autorité académique concernée.

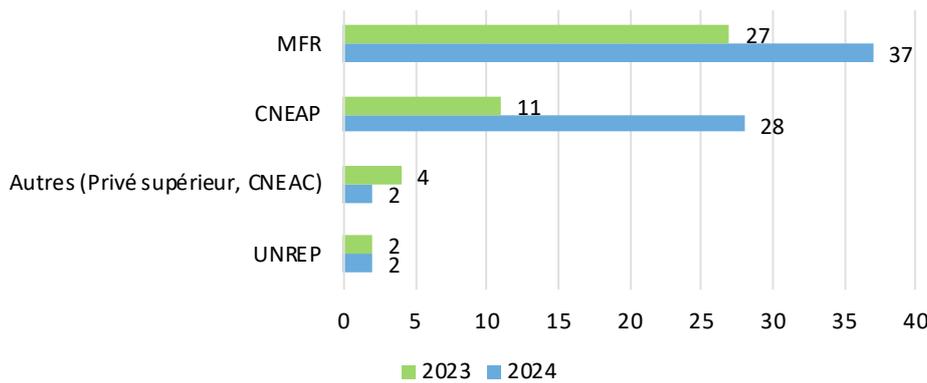
**ZOOM**

**LES SAISINES D'USAGERS DE L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ**

Parmi les saisines d'usagers des établissements d'enseignement privés, le nombre de celles qui proviennent d'usagers de Maisons familiales et rurales (MFR) reste le plus élevé. La part d'usagers

d'établissements du CNEAP<sup>5</sup> a néanmoins particulièrement augmenté entre 2023 et 2024 : elles représentent 41% de ces saisines en 2024, contre 25% en 2023.

**Zoom sur les saisines concernant l'enseignement agricole privé : évolution du nombre de saisines**



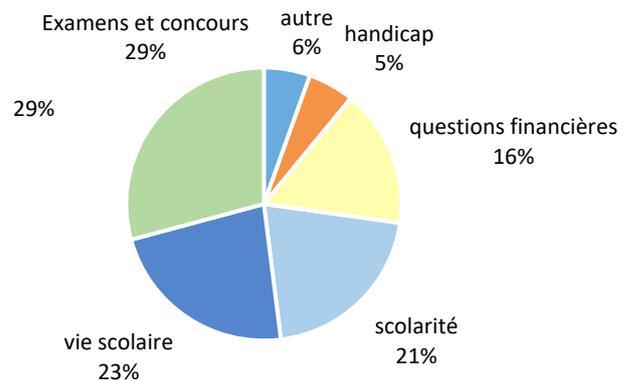
MFR : Maisons familiales et rurales  
 CNEAP : Conseil national de l'enseignement agricole privé  
 UNREP : Union nationale rurale d'éducation et de promotion

<sup>5</sup> Conseil national de l'enseignement agricole privé

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

Le nombre de saisines relatives aux examens et concours continue d'augmenter entre 2023 (41 demandes) et 2024 (59 demandes). Cependant, d'autres thématiques de saisines ont augmenté plus fortement, telles que celles relatives à la vie scolaire (sanctions disciplinaires, harcèlement), à la scolarité (orientation, risque de déscolarisation, absence d'enseignants), ainsi qu'à des questions financières (frais d'hébergement, bourses sur critères sociaux...) qui ont été multipliées par 5.

**Thématiques de saisines des usagers en 2024**

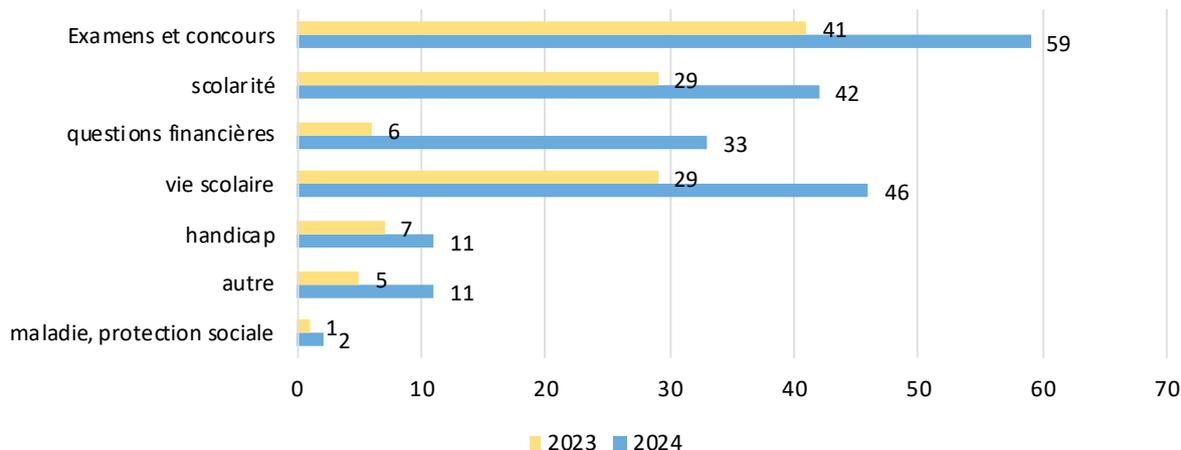


**ZOOM**

**LES QUESTIONS FINANCIÈRES**

Sur les 33 saisines relatives à des questions financières, la médiatrice a reçu 8 demandes de parents au sujet des bourses sur critères sociaux et 7 concernant le versement de l'allocation de stage en lycée professionnel. Ces deux sujets sont abordés plus loin dans ce rapport.

### Evolution des thématiques de saisines des usagers entre 2023 et 2024

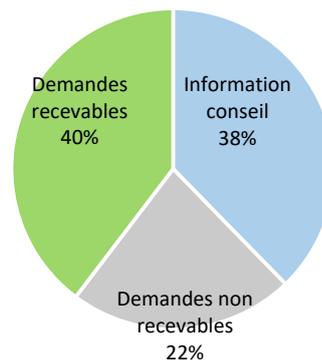


#### La recevabilité des saisines

La part des saisines d'usagers qualifiées de recevables par la médiatrice est passée de 61% en 2023 à 40% en 2024, en même temps que la part des demandes d'informations ou de conseils a fortement augmenté (de 14% en 2023 à 38% en 2024).

La part des saisines non recevables reste stable (22%) : il s'agit pour l'essentiel de demandes qui n'entrent pas dans le champ de compétence de la médiatrice ou de sollicitations qui n'ont pas fait l'objet d'une démarche préalable de l'utilisateur pour tenter de résoudre par lui-même son litige.

#### Recevabilité des saisines des usagers en 2024



#### ZOOM

##### LA DRAAF OU LA DAAF, AUTORITÉ ACADÉMIQUE DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

L'équivalent du rectorat dans les régions est la Direction Régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF) ou la Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF) dans les régions ultramarines. Au sein de ces directions, le Service Régional de la Formation et du Développement (SRFD) ou le Service de la Formation et du Développement (SFD), sont les services en charge de l'enseignement agricole.

Les coordonnées des SRFD et SFD sont disponibles sur le site :

<https://chlorofil.fr/systeme-educatif-agricole/structuration/acteurs/srfd>

#### ZOOM

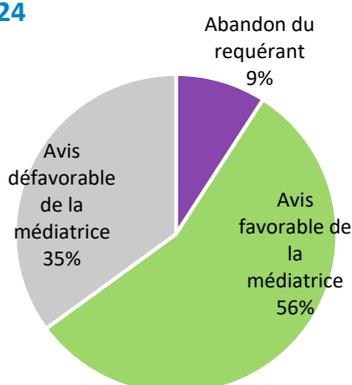
##### LES SAISINES DONNANT LIEU À UNE INFORMATION OU UN CONSEIL

Le nombre de saisines d'usagers en recherche d'informations ou de conseils a été multiplié par presque 5 par rapport à l'année 2023. Quand le dialogue avec l'établissement semble devenu difficile, la médiatrice est très souvent amenée à orienter les parents d'élèves vers la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF/DAAF), autorité académique de l'enseignement agricole, par exemple lorsqu'il est question de harcèlement, de prise en compte d'un handicap, d'orientation ou de réorientation, de remplacements d'enseignants

### L'avis de la médiatrice

Les saisines qualifiées de recevables sont instruites par la médiatrice. À l'issue de cette instruction, 56% des saisines d'usagers donnent lieu à un avis favorable de la médiatrice : concrètement, celle-ci recommande alors à l'établissement ou au service concerné de reconsidérer sa décision ou de prendre en compte une demande laissée sans réponse, sur la base de ses constats et de son analyse. Cette proportion est en augmentation par rapport à 2023 (48%).

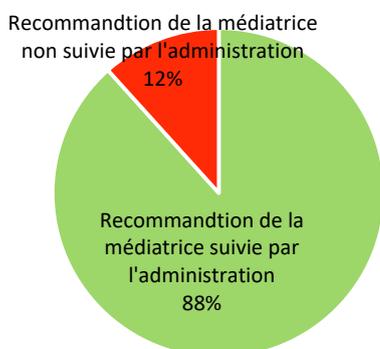
#### Avis de la médiatrice après instruction des demandes recevables des usagers en 2024



### Les suites données par l'administration

Dans 88% des cas où la médiatrice a émis un avis favorable à la demande de l'utilisateur, le service concerné, qu'il s'agisse de l'établissement ou de l'administration au niveau régional ou national donne une suite favorable également. Cette proportion est proche de celle observée en 2023 (81%).

#### Suites données par l'administration à la recommandation de la médiatrice auprès de l'utilisateur en 2024



### Les délais de traitement des saisines

En moyenne, les saisines des usagers ont été instruites en 14 jours en 2024 (contre 18 jours en 2023). 87% des dossiers ont été traités en moins d'un mois, tandis que 2% des demandes ont nécessité un délai de traitement supérieur à 3 mois. Ces indicateurs

## ZOOM

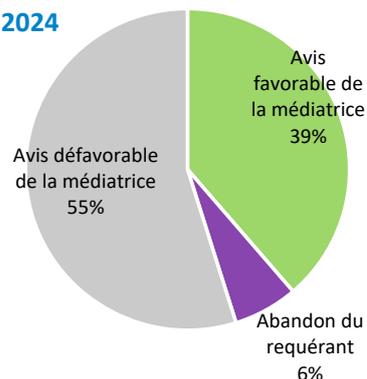
### LES QUESTIONS CONCERNANT LES EXAMENS ET CONCOURS

Sur 59 saisines reçues concernant les examens et concours, la part des saisines relatives aux concours d'entrée Agro-Véto est passée de 10% à 15% entre 2023 et 2024.

Environ la moitié des saisines concernant les examens et concours a été qualifiée de recevable. Parmi ces saisines recevables, une majorité (55%) fait néanmoins ensuite l'objet d'un avis défavorable de la médiatrice : dans la majorité des cas, les demandes remettaient en cause soit la souveraineté du jury dans l'attribution d'une note à une épreuve écrite ou orale, soit l'égalité de traitement entre les candidats.

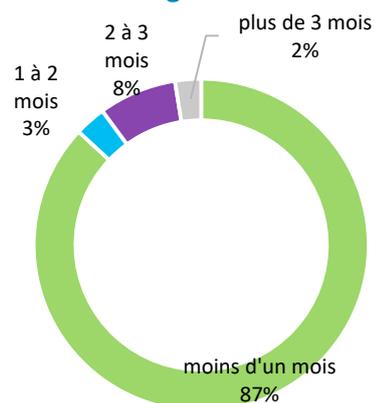
Pour autant, certaines saisines font l'objet d'une recommandation de la médiation, notamment lorsqu'une erreur matérielle ou un défaut d'aménagement d'épreuve est avéré.

#### Avis sur les saisines relatives aux examens et concours en 2024



traduisent concrètement l'un des objectifs de la médiation : répondre rapidement au requérant, que ce soit en trouvant un règlement amiable, en apportant des explications après avoir confirmé que la contestation n'aboutirait pas, ou en donnant une information utile.

#### Délai total de traitement des saisines des usagers en 2024




**ZOOM**

### LE PRINCIPE DE SOUVERAINETÉ DU JURY

Un jury est constitué par des enseignants, formateurs et professionnels compétents pour évaluer les candidats, selon les critères définis pour chaque épreuve (écrite ou orale), pour chaque diplôme. Les membres sont désignés par l'administration (le ministère ou la DRAAF/DAAF autorité académique selon les cas). La loi confère au jury le rôle et le pouvoir d'évaluer les candidats à l'issue d'une épreuve. Le jury est garant de l'égalité de traitement dans l'évaluation de tous les candidats. C'est pourquoi les notes qu'il attribue ne peuvent pas être contestées ni par les parents ou les enseignants du candidat, ni auprès des services qui organisent les examens, ni l'autorité académique, ni la médiatrice, ni un juge.

Un candidat ne peut pas mettre en avant le différentiel entre les notes qu'il a obtenues dans l'année et la note attribuée par le jury d'examens. C'est sa prestation le jour de l'épreuve qui est évaluée, que ce soit en contrôle en cours de formation ou en épreuve terminale.

Seules les erreurs matérielles, les irrégularités dans la constitution ou le fonctionnement du jury, ou encore les manquements avérés dans les aménagements d'épreuves peuvent être considérées comme motif de contestation recevable.

## Enquête de satisfaction auprès des usagers

### “ Votre avis nous intéresse ”

Dans l'objectif de rendre l'action de la médiatrice plus transparente tant auprès des requérants que des services et des établissements, la démarche d'enquête de satisfaction initiée lors du rapport d'activité 2023 a été renouvelée : elle a été conduite auprès de 143 personnes ayant communiqué une adresse e-mail et dont la demande a été traitée en 2024.

Cette enquête en ligne<sup>6</sup> a été ouverte du 10 au 31 janvier 2025. Les réponses sont anonymes. En moyenne, les répondants ont mis 4 minutes pour y répondre.

60 personnes se déclarant usager ont répondu, soit un taux de réponse de 42%, proche de celui observé en 2023 (41%). Néanmoins, l'absence de réponse à certaines questions est plus fréquente, ce qui ne permet pas toujours de comparer les résultats obtenus en 2024 à ceux de 2023.

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

Les usagers ayant répondu à cette enquête ont à 12% reçu une information ou un conseil et à 47% adressé une saisine qualifiée de recevable par la médiatrice. Parmi ces derniers, 86% ont obtenu une réponse finale qui les a entièrement ou partiellement satisfaits.

Ainsi, ces usagers ont eu des retours plus positifs que la moyenne des requérants aussi bien en termes de recevabilité de leur demande (qui est de 40% pour la totalité des usagers) que d'avis favorable donné par la médiatrice (qui est de 56% pour la totalité des usagers).

44% des usagers ayant répondu ont déclaré avoir pris connaissance de la charte de déontologie de la médiation (contre 29% en 2023).

Enquête menée du 10 au 31 janvier 2025



<sup>6</sup> Enquête réalisée avec l'outil Sphinx ONLINE

### Source d'information

Pour la majorité des usagers ayant répondu à l'enquête (53%), les premières sources d'information sur la médiation de l'enseignement agricole sont les sites internet de l'enseignement agricole et du ministère en charge de l'agriculture.

10% des usagers ont d'abord contacté la médiation de l'éducation nationale, qui les a réorientés vers la médiation de l'enseignement agricole.

### Les délais de traitement

Le délai d'accusé de réception des saisines par la médiation est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 88% des usagers ayant répondu.

Le délai de traitement global, c'est-à-dire nécessaire à l'instruction et à l'obtention des suites données par le service concerné est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 97% des usagers ayant répondu.

### Point de vue sur l'impartialité de la médiatrice

47% des répondants considèrent que la réponse de la médiatrice a été impartiale (45% n'ont pas donné d'avis sur cette question) ; ce taux était de 74% en 2023.

47% des répondants ont obtenu le résultat qu'ils espéraient de la médiation.

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

52% des répondants considèrent que leur point de vue a été pris en compte pour tout ou partie par la médiatrice ; ce taux était de 59% en 2023.

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

12 % des usagers ayant répondu à l'enquête, n'ayant pas obtenu satisfaction suite à la médiation, déclarent avoir engagé une démarche judiciaire après clôture de leur dossier. Ce taux est stable par rapport à 2023 (13%).

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

L'absence de réponse à cette question est importante (47% des répondants contre 21% en 2023). Elle entraîne une baisse de la part des usagers qui se disent globalement satisfaits à très satisfaits de l'action de la médiation (38%) ainsi que de celle des usagers insatisfaits ou très insatisfaits (15% contre 35% en 2023).

Ces évolutions ne sont pas en concordance avec les réponses aux questions précédentes (satisfaction sur la prise en compte de leur point de vue et sur le résultat obtenu par exemple).

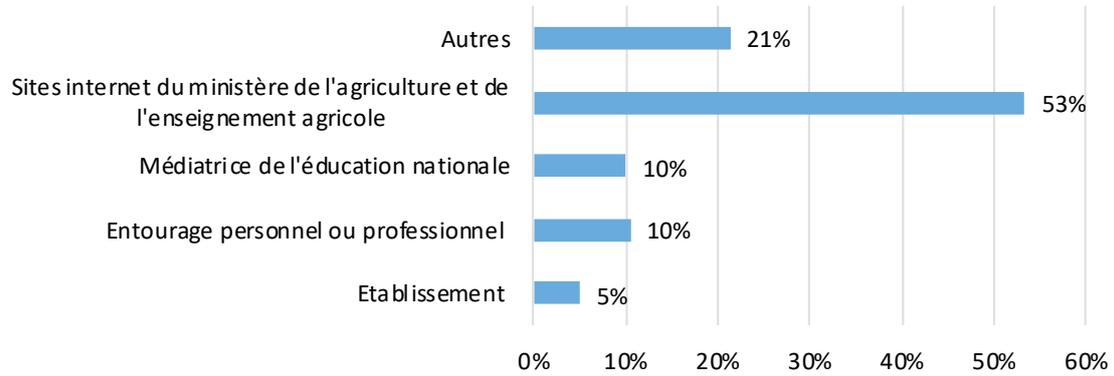
Cette absence de réponse à une question en fin d'enquête doit amener à reconsidérer le nombre de questions posées, peut-être trop important.

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

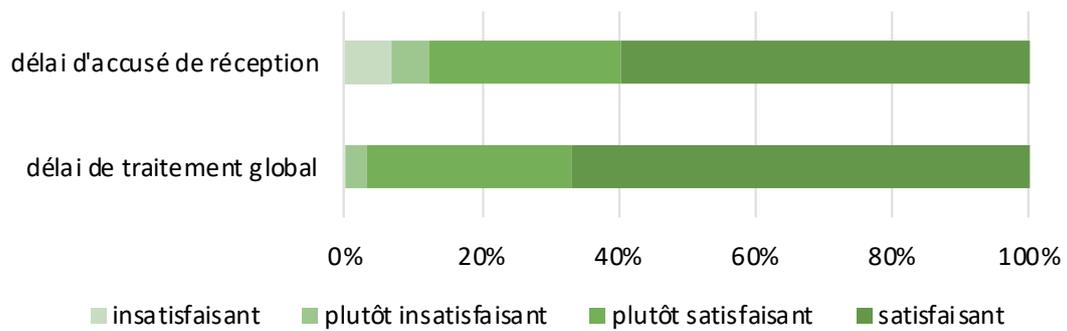
60 % des usagers ayant répondu à l'enquête indiquent qu'ils conseilleraient à une autre personne de faire appel à la médiation de l'enseignement agricole en cas de litige. Ce taux est en augmentation par rapport à 2023 (54%).



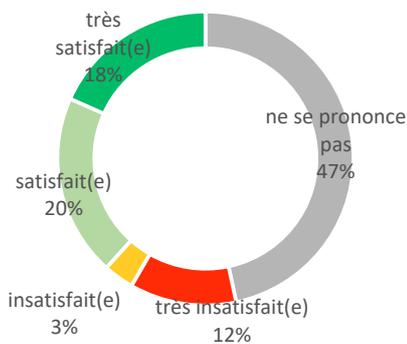
### ■ Première source d'information sur la médiation



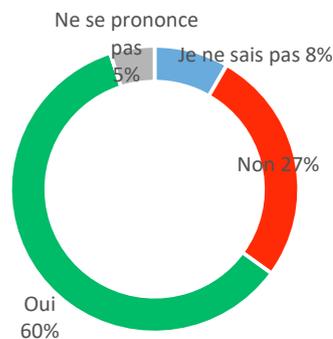
### ■ Avis des usagers sur les délais de traitement



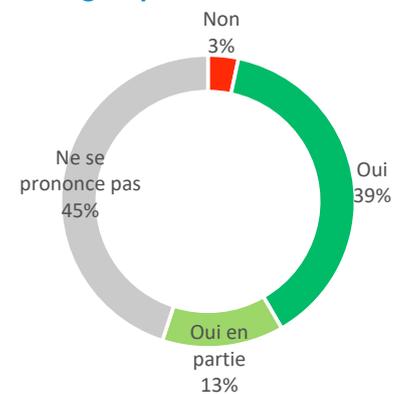
### ■ Satisfaction globale des usagers vis-à-vis de la médiation



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



### ■ Avis sur la prise en compte du point de vue des usagers par la médiatrice



## Saisines et recommandations en 2024

La très forte augmentation des saisines d'usagers en 2024 amène à analyser ces demandes non seulement sous l'angle des thématiques abordées mais aussi sous celui des possibilités offertes aux usagers pour trouver les informations qu'ils cherchent lorsqu'ils contactent la médiation.

### L'enseignement agricole : une organisation peu connue et peu visible des usagers qui contactent la médiation

La médiatrice a observé une très forte augmentation du nombre de demandes d'information ou de conseil de la part d'usagers, de 16 demandes en 2023 à 77 demandes en 2024 (soit 381% d'augmentation). Une grande part de ces demandes vient de parents d'élèves qui cherchent non pas la résolution amiable d'un litige non résolu mais une explication sur leur droit ou la façon de traiter eux-mêmes ce litige avec l'établissement. Ils n'ont pas trouvé quel service solliciter pour résoudre un problème avec "leur" lycée agricole s'agissant par exemple de leur demande de bourses, d'une situation de handicap, de harcèlement ou pour comprendre leur droit et leur place dans une procédure disciplinaire. Dans la majorité des cas, quand l'établissement ne répond pas à leur demande ou à leur attente, les familles qui contactent la médiation n'ont pas identifié la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF/DAAF) comme autorité académique de l'enseignement agricole et ne savent pas comment la contacter.

Dans ces situations, la médiatrice apporte donc souvent une information succincte à la famille sur l'organisation de l'enseignement agricole et l'oriente vers le service régional de la formation et du développement (SRFD/SFD) de la DRAAF/DAAF concernée. Elle tente aussi d'aider les parents qui la contactent par téléphone à trouver les informations utiles sur internet, afin de leur permettre si besoin de résoudre en autonomie d'autres questions ultérieures.

Cette démarche s'avère souvent difficile :

- le chemin d'accès aux informations disponibles sur les sites internet du ministère de l'agriculture et ceux des DRAAF/DAAF est peu intuitif, il exige de connaître déjà des mots ou notions clés que ne connaissent justement pas ces parents,
- les informations sont en majorité rédigées pour les acteurs professionnels des établissements, mais pas pour les familles.

### Voici quelques observations relevées par la médiation avant le 31 mars 2025<sup>7</sup> pour illustrer ces constats :

Sur internet, une recherche par les mots clés "inspection académique enseignement agricole" renvoie vers l'organisation et les missions de l'Inspection de

l'enseignement agricole. La recherche par les mots clés "rectorat enseignement agricole" conduit quant à elle au site du ministère de l'agriculture et au site Educagri. Sur le site internet du ministère de l'agriculture, le chemin à suivre pour contacter l'autorité académique est le suivant :

Ministère → directions et services → organisation du ministère → puis cliquer sur "Les directions régionales"

À cette étape, une liste interactive permet d'accéder à chaque DRAAF/DAAF, à l'exception de la Nouvelle-Calédonie, de Wallis et Futuna et de la Polynésie française qui n'y figurent pas.

Les sites des DRAAF/DAAF sont très hétérogènes en matière de mise à disposition d'organigramme des services. Certains sont très succincts et ne permettent pas d'identifier un correspondant adapté, notamment sur les questions de harcèlement ou de handicap. D'autres sont plus détaillés mais comportent de nombreux sigles peu explicites pour les familles (en premier lieu le terme de "SRFD"). D'autres sites donnent une information précise, tel que celui de la DRAAF Auvergne-Rhône-Alpes qui met à disposition un organigramme exhaustif, incluant le nom des agents et leur champ d'action, ainsi que leur numéro de téléphone direct.

La plupart des DRAAF/DAAF privilégient une possibilité de contact par un formulaire en ligne standard, qui ne permet pas à l'utilisateur de savoir par qui et dans quel délai sa demande va être traitée. Ce mode de contact paraît peu adapté aux demandes des familles qui se tournent vers la médiation, notamment du fait du caractère d'urgence des situations (exclusion de l'établissement ou de l'internat, tensions interpersonnelles...).

- Le site Educagri est dédié à "l'information et la promotion des établissements publics d'enseignement agricole". Pour trouver l'autorité académique, il faut descendre en bas de la page d'accueil, dans la rubrique "Contacts". Le moteur de recherche permet également, via le mot clé "rectorat" de trouver la liste des 13 DRAAF métropolitaines, mais pas les DAAF. Il ne renvoie pas aux sites internet des DRAAF/DAAF. Il donne néanmoins une explication succincte sur leur rôle d'autorité académique ainsi que l'adresse mail des SRFD.
- Le site Chlorofil est conçu "par et pour les professionnels de l'enseignement agricole". Pour accéder à l'information sur le rôle d'autorité académique des DRAAF/DAF, il faut suivre le chemin suivant :

<sup>7</sup> Les observations relevées avant la date du 31 mars 2025 peuvent ne plus être d'actualité après cette date, du fait que les services s'attachent à améliorer et compléter leur sites d'information.

Système éducatif agricole → structuration et organisation → dans "Acteurs de l'enseignement agricole", il faut cliquer sur "DRAAF/SRFD et DAAF/SFD"

À noter que ces sigles DRAAF/DAAF et SRFD/SFD ne sont pas développés dans la liste des acteurs. Ce site permet d'accéder aux adresses mail des SRFD/SFD, à l'exception de deux territoires ultramarins, la Nouvelle-Calédonie et Wallis et Futuna, qui ne comportent pas d'adresse mail.

La possibilité d'entrer en contact avec l'autorité académique pour une famille en difficulté avec son établissement d'enseignement agricole, notamment sur les questions de vie scolaire, de handicap, de harcèlement, ou de bourses est donc très limitée.

À l'inverse, la médiatrice observe qu'une grande majorité des saisines qu'elle reçoit concernant les résultats d'examens et concours ont été précédées d'une première démarche auprès de la MIREX : les coordonnées de ces dernières sont en effet systématiquement et clairement indiquées sur les relevés de notes.

### Ces observations conduisent la médiatrice à émettre la recommandation suivante :

#### Recommandation n°2024-1 - Rendre plus visible et mieux faire connaître l'organisation de l'enseignement agricole pour les usagers

La médiatrice recommande au MASA et aux autorités académiques de développer la communication et l'information aux familles, en lien avec l'ensemble des établissements publics et privés d'enseignement agricole sur l'organisation et le rôle des DRAAF/DAAF en tant qu'autorités académiques.

Elle recommande en outre de rendre plus facilement accessibles et compréhensibles par les familles les informations clés recherchées par les familles : accès aux bourses, inclusion des élèves en situation de handicap, situations de harcèlement.

Elle recommande de faciliter la prise de contact avec l'autorité académique par les familles qui sont en difficultés avec leur établissement, en permettant un accès multicanal (courriel, téléphone, courrier, présentiel), comme le recommande la Défenseure des droits<sup>8</sup>.

Au-delà de cet enjeu d'information et de relations avec les usagers, les demandes de médiations exprimées par les usagers en 2024 amènent la médiatrice à formuler des recommandations aux établissements, aux autorités académiques (DRAAF, DAAF) et aux services de la direction générale de l'enseignement et de la recherche dans les champs suivants : la vie scolaire, les procédures disciplinaires et les questions de violence dans les établissements, le handicap, les examens et concours, les litiges financiers.

### Vie scolaire, procédures disciplinaires et questions de violence dans les établissements

En 2024, la médiatrice a reçu 46 saisines dans le champ de la vie scolaire. Certaines sont des demandes d'information ou de conseil, d'autres des demandes de médiation. Certaines situations évoquent des formes de violence envers les apprenants : violences physiques, verbales, psychologiques (notamment harcèlement), impliquant d'autres élèves ou des personnels de l'établissement, que l'élève ou l'apprenti concerné soit considéré comme la victime ou l'auteur des faits.

Dans les cas de harcèlement ou quand des faits pourraient être caractérisés de crimes ou délits, la médiatrice s'assure que la famille est bien informée des démarches à faire (signalement à l'établissement, à l'autorité académique, et le cas échéant dépôt de plainte). Quand la famille met en cause la gestion de la situation par l'établissement, la médiatrice la met systématiquement en relation avec l'autorité académique. À noter que les échanges entre la médiation, les familles et les établissements sont confidentiels ; néanmoins, la médiatrice a une obligation de levée de confidentialité en cas d'atteinte à l'ordre public, à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou pour motif de protection de l'intérêt supérieur de l'enfant. Aucune levée de confidentialité n'a été nécessaire en 2024, au regard de saisines reçues et des démarches engagées par les familles. À noter que dans un cas de violences psychologiques dénoncées par un apprenti mineur dans son entreprise, la médiatrice a orienté les parents vers l'inspection du travail.

Dans plus de 60% des cas en 2024, la médiatrice a été saisie par des familles remettant en cause une sanction ou la conduite de la procédure disciplinaire en elle-même. Sont souvent évoquées l'absence ou les conditions de réalisation du contradictoire et l'absence d'information sur la possibilité de faire appel, notamment dans les établissements privés. La médiatrice s'attache, selon les situations, à :

- indiquer aux familles quelles sont les démarches à faire auprès de la direction de l'établissement, de la DRAAF/DAAF autorité académique, et dans certains cas auprès des fédérations des établissements privés,
- expliquer les principes des procédures de discipline selon le cadre juridique dans lequel se trouve l'établissement (public / privé) ; parmi ces principes, la médiatrice a confirmé à des parents la possibilité que leur fils majeur se fasse accompagner du conseil de son choix, qui peut être un parent,
- dans certains cas, avec l'accord ou sur demande de la famille, d'entrer elle-même, directement, en contact avec l'établissement et/ou la DRAAF/DAAF autorité académique.

Ainsi, la médiatrice réitère la recommandation n°2023-6 – Pacifier les procédures de discipline en systématisant le principe du contradictoire et la possibilité de faire appel dans l'enseignement privé – et recommande aux établissements publics d'appliquer avec la plus grande rigueur les instructions rappelées dans le dossier

<sup>8</sup> Rapport de la Défenseure des droits - Droits des usagers des services publics : de la médiation aux propositions de réforme, 2024

“Règlement intérieur et discipline dans les EPLEFPA”, mis à disposition des équipes sur le site internet Chlorofil<sup>9</sup>.

Le dialogue avec la famille, qui se fait en règle générale par téléphone, vise notamment à l'aider à clarifier la notion de “violence” : dans un grand nombre de cas, les conflits entre élèves ou les incompréhensions entre les familles et les services de vie scolaire ou les enseignants génèrent du mal-être, y compris des apprenants auteurs de faits de discipline, qui peut être vécu par la famille comme une forme de violence faite à l'enfant.

À noter que les familles qui saisissent la médiation n'ont aucune obligation de l'informer des suites qu'elles donnent à leur démarche : dans un certain nombre de cas, l'action de la médiation s'arrête donc à la délivrance d'une information.

Une situation particulière est développée ci-après relative à une sanction disciplinaire déguisée.

<sup>9</sup> Dossier mis à disposition sur : <https://chlorofil.fr/actions/politique-educative>

## La discipline : identifier le risque d'une sanction déguisée

1

### Saisine

La médiatrice de l'enseignement agricole est saisie par une parente d'élève de bac professionnel Services aux personnes et aux territoires qui se voit refuser son entrée en terminale du fait que ses

stages de 2<sup>nd</sup>e et 1<sup>ère</sup> sont incomplets. L'élève a une moyenne correcte à chaque trimestre. Sa famille affirme que les jours manquants en classe de 2<sup>nd</sup>e ont été rattrapés et que leur fille est prête à rattraper les 7 jours de stage manquants

pendant l'été. L'établissement aurait refusé cette proposition du fait qu'il ne pourrait assurer le suivi de stage à cette période. La famille dit ne plus arriver à échanger l'établissement depuis ce refus, malgré plusieurs tentatives.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie cette saisine de recevable. Elle retrace avec la requérante l'historique des périodes de stages et constate plusieurs négligences de la part de l'élève : absences sans information du maître de stage, absence de transmission de certificats médicaux, fausses signatures. La direction de l'établissement indique à la médiatrice que l'équipe pédagogique a constaté la réticence de l'élève à réaliser ses stages jusqu'à tenter diverses stratégies pour les éviter. La décision de redoublement de l'année de 1<sup>ère</sup> vise à prévenir le risque de non complétude des stages

et l'impossibilité d'inscrire cette élève au baccalauréat. La médiatrice observe que les jours de stages manquants pourraient être rattrapés durant l'année de terminale et que rien ne s'oppose à ce rattrapage dans le référentiel de diplôme. Aussi, la décision de redoublement pourrait apparaître comme une sanction déguisée face aux manquements constatés. Or une décision de redoublement ne peut constituer une telle sanction disciplinaire. Elle doit rester exceptionnelle et faire de plus l'objet d'un dialogue préalable avec les parents. Toutefois, le non-respect du règlement intérieur de l'entreprise de stage et des clauses

de la convention de stage constitue bien un motif de sanction. La médiatrice recommande alors à l'établissement de traiter distinctement les questions qui relèvent de la discipline et le problème de l'incomplétude des stages. Elle lui recommande de reprendre le dialogue avec la famille et l'élève pour réétudier la faisabilité de compléter les périodes de stages pendant l'année de terminale, ainsi que de rappeler les obligations de l'élève. La médiatrice rappelle par ailleurs à la famille le caractère obligatoire des stages et sur leur importance dans le cursus de formation.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande aux établissements de traiter distinctement les questions qui relèvent de la discipline et les problèmes d'incomplétude des stages en lien avec le référentiel de diplôme. Les périodes de formation en milieu professionnel sont certes des temps de formation, qui font partie du référentiel réglementaire de diplôme. Celui-ci laisse néanmoins une latitude aux

établissements pour les organiser sur les deux années du cycle. Elles donnent lieu à une convention de stage cosignée par l'établissement, le maître de stage et l'élève ainsi que son responsable légal si ce dernier est mineur. Cette convention fixe en particulier l'obligation de l'élève à respecter les règles générales en vigueur dans l'entreprise, notamment en matière d'horaires et de discipline. En cas de non-respect de la durée et des horaires de stage, comme prévu dans la

convention, des sanctions disciplinaires peuvent être décidées par l'établissement sur le rapport du responsable de l'organisme d'accueil. La typologie des sanctions possible est celle en vigueur dans l'établissement.

Si le risque d'incomplétude est fort et que les stages ne peuvent être reportés en totalité, la médiatrice recommande aux établissements de soumettre la situation à la DRAAF/DAAF autorité académique.

### La prise en compte des situations de handicap

Tout au long de l'année 2024, la médiatrice est sollicitée à 14 reprises par des familles d'élèves ou d'apprentis en situation de handicap.

Certaines demandes portent sur le déroulement de la scolarité ou l'orientation :

- refus de l'établissement (lycée ou CFA) d'orientation vers la formation souhaitée, au motif d'un niveau insuffisant ou de difficultés trop importantes d'apprentissage dans le cycle précédent,
- refus de l'établissement d'accepter le jeune en redoublement ou prolongation de formation par apprentissage, du fait d'un trop grand retard d'apprentissage ou de problèmes de comportement,
- impossibilité de trouver un médecin pour valider le Plan d'accompagnement personnalisé (PAP),
- difficultés relationnelles entre l'élève et le professeur principal.

D'autres demandes sont en lien avec le recrutement ou l'activité d'accompagnant de l'élève en situation de handicap (AESH) :

- difficultés relationnelles entre l'AESH et l'élève,
- insuffisance des heures d'AESH financées pour un élève, difficultés d'organisation des cours où l'enfant est seul.

D'autres demandes sont en rapport avec les examens :

- absence d'épreuve de remplacement en CCF pour un élève qui n'a pas pu passer l'épreuve portant sur

le voyage ERASMUS de la classe, auquel il n'a pas pu participer,

- manque d'information sur les possibilités d'aménagement d'épreuves aux examens,
- absence d'aménagement d'épreuves en contrôle en cours de formation.

Chacun des parcours de ces élèves ou apprentis et de leur famille est singulier et demande une écoute attentive. Dans certains cas, la médiatrice oriente immédiatement la famille vers l'autorité académique pour qu'une solution rapide soit trouvée, par exemple quand il s'agit d'orientation, de recrutement ou d'activité d'un AESH ou d'aménagements d'épreuves. Dans d'autres cas, la médiatrice contacte l'établissement pour recueillir son point de vue sur la situation. Certains directeurs d'établissements expliquent avoir déjà mobilisé très fortement les équipes enseignantes et de vie scolaire pour adapter au mieux la scolarité de l'enfant, avec parfois le sentiment que cela se fait au détriment d'autres missions, sans pour autant réussir à répondre aux attentes des familles.

L'analyse de ces saisines renvoie ainsi :

- à la recommandation émise précédemment sur le besoin de faciliter l'information et la prise de contact des familles avec l'autorité académique,
- à la recommandation n° 2023-7 adressée aux établissements, les invitant à solliciter l'appui du réseau national "handicap" quand ils sont en difficultés pour accueillir les élèves à besoins particuliers.



## Les litiges liés aux examens

Les saisines relatives aux examens sont en augmentation entre 2023 et 2024. Sont présentées ici des situations et recommandations sur les questions suivantes :

- les règles d'arrondi de note,

- les erreurs ou oublis imputables aux établissements lors de l'inscription aux examens, qui portent préjudice aux apprenants.

## Examens : les règles d'arrondi de notes

1

### Saisine

Une étudiante en BTSA fait appel à la médiatrice suite à son échec à l'examen. Avant ce recours, elle a demandé ses grilles d'évaluation à la Mission interrégionale des examens (MIREX). Elle a constaté sur la grille d'une épreuve orale que la somme des points attribués à chacune des compétences évaluées, qui s'élève à 8,5/20, a été

arrondie à 8 alors qu'un arrondi au point supérieur (9/20) lui aurait permis d'obtenir son diplôme. Comme la grille d'évaluation ne donne aucune indication sur la décision d'arrondi, elle s'interroge d'une part sur l'éventualité d'une erreur, d'autre part sur l'égalité de traitement entre candidats car, selon elle, d'autres étudiants

ont bénéficié d'un arrondi à la note entière supérieure. Elle a donc contesté cet arrondi auprès de la MIREX mais celle-ci a rejeté son recours au motif de la souveraineté du jury. L'enjeu pour la candidate, avec le diplôme de BTSA, est de s'installer comme exploitante agricole.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car la candidate a déjà réalisé un recours auprès de la MIREX. Elle fait appel au bureau des examens de la DGER pour expertiser la question des règles d'arrondi communiquées aux jurys d'examens et observe que le cadre réglementaire ne fixe pas de règle précise. Le Bureau des examens (BEX) s'accorde avec la MIREX pour conclure que dans le

cas présent, au vu de la grille d'évaluation de l'épreuve en cause, seul le jury est compétent pour confirmer sa décision d'arrondi ou corriger la note si l'arrondi au point inférieur relève d'une erreur.

La MIREX interroge donc le jury qui indique délivrer une note arrondie à 9/20. Cette note permet à la candidate d'obtenir son diplôme.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande à la DGER de préciser les règles d'arrondi de notes pour renforcer les garanties d'égalité de traitement des candidats :

- soit en fixant des règles d'arrondis uniformes au niveau national

dans le processus de remontée des notes en nombres entiers,

- soit en confiant la décision d'arrondi aux jurys d'examens, en leur demandant de consigner systématiquement et explicitement leur décisions dans les

grilles d'évaluation, afin que les candidats disposent de cette information en cas de besoin.

## Examens : le rôle des établissements lors de l'inscription des candidats

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par la mère d'un apprenti mineur, candidat au baccalauréat professionnel. Ce jeune a passé des contrôles en cours de formation (CCF) tout au long de son cursus. Il est donc très surpris de recevoir une convocation aux épreuves terminales E7-1 et E7-2. Cela signifie que les résultats qu'il a obtenus à l'épreuve E7 en CCF ne comptent pas pour l'examen et qu'il va devoir refaire ses preuves lors d'épreuves terminales auxquelles il ne s'est pas préparé. Selon la mère de ce jeune,

une erreur s'est produite au moment de son inscription : son fils a reçu de la part du CFA, par messagerie, une fiche à signer. Il a repéré une erreur concernant la modalité de passage de l'épreuve E7 et l'a signalée au secrétariat administratif du CFA. Celui-ci l'a rassuré, en lui confirmant que son inscription était conforme et l'a invité à signer sa fiche. Confiant, il l'a alors retournée sans la corriger. Trois semaines avant l'examen, l'établissement n'arrive pas à saisir les notes de CCF du candidat dans l'application de

gestion des examens. Il reconnaît son erreur et demande une correction à la mission interrégionale des examens (MIREX) : celle-ci rejette la demande au motif que les inscriptions sont closes depuis le mois de novembre 2023. Le candidat est alors informé qu'il devra bien passer les épreuves terminales E7-1 et E7-2. La mère du candidat dépose un recours auprès de la MIREX et saisit en même temps la médiatrice du fait que la date des épreuves est proche.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Un échange avec le CFA permet de comprendre que le contrôle habituel des fiches d'inscription par l'établissement n'a pas pu être réalisé cette année, pour des raisons exceptionnelles.

La médiatrice observe que dans cette situation, l'erreur d'inscription ne peut être imputée au candidat : certes, celui-ci a signé sa fiche d'inscription mais il revenait au CFA de signaler

l'erreur relevée à la MIREX pour qu'elle soit corrigée.

La médiatrice recommande donc à la MIREX de corriger l'inscription du candidat et de prendre en compte les notes obtenues en CCF. Le CFA ayant confirmé à la MIREX sa responsabilité dans l'absence de demande de correction lors de la phase d'inscription, la MIREX procède à la modification avec l'accord de la DGER et prend en compte les notes de CCF.

3

### Recommandation

La fiche d'inscription aux examens détermine les épreuves à passer par les candidats. Elle doit donc être renseignée avec la plus grande rigueur. La médiatrice recommande aux établissements de renforcer la communication à ce sujet auprès des apprenants et de leurs familles. En outre, elle

leur recommande de sécuriser les modalités de travail internes pour assurer leur rôle dans cette procédure d'inscription, défini dans la note de service n°DGER/SDPFE/2022-717.

La médiatrice recommande à la DGER de rappeler cette responsabilité aux établissements et de

fixer un cadre de traitement des réclamations sur l'inscription aux examens par les MIREX quand il est établi qu'une erreur d'inscription est imputable à l'établissement, afin que le candidat ne soit pas pénalisé.

## Examens : le rôle des établissements pour l'inscription des redoublants

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par la mère d'un apprenti mineur, candidat au baccalauréat professionnel. Ce jeune a passé des contrôles en cours de formation (CCF) tout au long de son cursus. Il est donc très surpris de recevoir une convocation aux épreuves terminales E7-1 et E7-2. Cela signifie que les résultats qu'il a obtenus à l'épreuve E7 en CCF ne comptent pas pour l'examen et qu'il va devoir refaire ses preuves lors d'épreuves terminales auxquelles il ne s'est pas préparé. Selon la mère de ce jeune, une erreur s'est produite au

moment de son inscription : son fils a reçu de la part du CFA, par messagerie, une fiche à signer. Il a repéré une erreur concernant la modalité de passage de l'épreuve E7 et l'a signalée au secrétariat administratif du CFA. Celui-ci l'a rassuré, en lui confirmant que son inscription était conforme et l'a invité à signer sa fiche. Confiant, il l'a alors retournée sans la corriger. Trois semaines avant l'examen, l'établissement n'arrive pas à saisir les notes de CCF du candidat dans l'application de gestion des examens. Il reconnaît son erreur et demande une

correction à la mission interrégionale des examens (MIREX) : celle-ci rejette la demande au motif que les inscriptions sont closes depuis le mois de novembre 2023. Le candidat est alors informé qu'il devra bien passer les épreuves terminales E7-1 et E7-2. La mère du candidat dépose un recours auprès de la MIREX et saisit en même temps la médiatrice du fait que la date des épreuves est proche.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Un échange avec le CFA permet de comprendre que le contrôle habituel des fiches d'inscription par l'établissement n'a pas pu être réalisé cette année, pour des raisons exceptionnelles.

La médiatrice observe que dans cette situation, l'erreur d'inscription ne peut être imputée au candidat : certes, celui-ci a signé sa fiche d'inscription mais il revenait au CFA de signaler l'erreur relevée à la MIREX pour qu'elle soit corrigée.

La médiatrice recommande donc à la MIREX de corriger l'inscription du candidat et de prendre en compte les notes obtenues en CCF. Le CFA ayant confirmé à la MIREX sa responsabilité dans l'absence de demande de correction lors de la phase d'inscription, la MIREX procède à la modification avec l'accord de la DGER et prend en compte les notes de CCF.

3

### Recommandation

La fiche d'inscription aux examens détermine les épreuves à passer par les candidats. Elle doit donc être renseignée avec la plus grande rigueur. La médiatrice recommande aux établissements de renforcer la communication à ce sujet auprès des apprenants et de leurs familles. En outre, elle

leur recommande de sécuriser les modalités de travail internes pour assurer leur rôle dans cette procédure d'inscription, défini dans la note de service n°DGER/SDPFE/2022-717.

La médiatrice recommande à la DGER de rappeler cette

responsabilité aux établissements et de fixer un cadre de traitement des réclamations sur l'inscription aux examens par les MIREX quand il est établi qu'une erreur d'inscription est imputable à l'établissement, afin que le candidat ne soit pas pénalisé.



## Les litiges liés à l'inscription, au déroulement, aux notes et à la gestion des vœux dans le cadre du concours Agro-Véto

Le nombre de demandes de médiation relatives au concours Agro-Véto a doublé entre 2024 (9 saisines) et 2023 (4 saisines). Les demandes ont été qualifiées de non fondées par la médiatrice dans les cas de

contestation ne respectant pas les procédures et délais fixés dans les notices de règlement des concours ou de contestation de notes, qui sont du ressort du jury.

Les demandes de médiation présentées ci-dessous concernent les modalités techniques d'inscription et les indications données aux candidats pour la gestion de leurs vœux d'affectation en 2024.

## Le concours Agro-Véto : développer un suivi multicanal de l'inscription des candidats

1

### Saisine

Une étudiante en deuxième année de classe préparatoire saisit la médiatrice suite au rejet de son inscription au concours Agro-Véto, au motif qu'elle n'a pas transmis toutes les pièces requises. Elle a tenté un recours auprès du Service des concours agronomiques et vétérinaires (SCAV) contre cette décision très lourde de conséquence, puisqu'elle la prive de passer le

concours qu'elle prépare depuis 2 ans. Elle indique à la médiatrice avoir suivi la procédure d'inscription au mois de décembre et transmis les pièces justificatives exigées. Elle dispose du récapitulatif de son inscription, émis après signature, ainsi que de l'historique de ses connexions au site, qui prouve qu'elle s'est bien connectée le 28 décembre, mais sans pouvoir apporter la preuve

du téléchargement des pièces qu'elle devait fournir. Elle reconnaît avoir manqué de vigilance dans le suivi de son inscription sur le site mais assure n'avoir eu aucune information sur l'échec de l'opération du téléchargement. Par la suite, elle n'a pas vu les messages d'alerte reçus comme messages "indésirables" (SPAM).

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Elle vérifie auprès du bureau des formations de l'enseignement supérieur de la DGER que, dès lors que la procédure d'inscription gérée par le SCAV est conforme au cadre réglementaire du concours, le

président de jury est seul compétent pour apprécier la suite à donner au recours formé. Dans le cas présent, le jury a réexaminé la situation et maintenu le rejet de son inscription. La médiatrice ne peut pas demander de nouvel examen, en raison du principe de souveraineté du jury.

3

### Recommandation

Le site d'inscription au concours précise bien "qu'en cas d'omission ou d'erreur dans le téléversement de certaines pièces, le [Service de Concours Écoles d'Ingénieurs - SCEI] contactera les candidats pour leur offrir la possibilité de régulariser leur situation. Les dossiers non régularisés dans les délais impartis seront annulés." Tout candidat est également informé "qu'il devra, pendant toute la durée des concours, tenir à jour, sur le serveur internet, ses coordonnées (adresse postale, adresse électronique, n° de téléphone, etc.). Le candidat pourra également, à l'aide de son numéro d'inscription unique et

de son mot de passe, consulter son dossier à tout moment et ce, jusqu'à la fin des concours. Les candidats doivent pouvoir être contactés facilement par le service des concours durant toute la session, du début de l'inscription à la fin de la procédure d'appel, pour parer à tout problème."

Ainsi, la médiatrice recommande aux candidats au concours de vérifier si le téléchargement de leurs pièces a bien fonctionné et de consulter régulièrement leur espace personnel sur le site après leur inscription. Elle recommande également de vérifier le bon fonctionnement de leur messagerie

personnelle et de vérifier les messages reçus comme "indésirables" (SPAM) régulièrement.

La médiatrice recommande par ailleurs au SCAV d'étudier la faisabilité d'une gestion et d'un suivi multicanal des inscriptions. En effet, le formulaire d'inscription au concours Agro-Véto demande aux candidats de fournir un numéro de téléphone portable, en complément de leur adresse de messagerie électronique. En cas de non réponse à plusieurs alertes par voie numérique, il s'agirait par exemple d'alerter le candidat par SMS ou par appel téléphonique.

## Le concours Agro-Véto : un besoin de clarification des règles de gestion des vœux des candidats

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par une étudiante en BTSa candidate au concours Agro-Véto par la voie "BTSa-BTS" (classe passerelle) ainsi que le concours agro par la voie de l'apprentissage. Elle souhaite en priorité intégrer une école vétérinaire.

Elle est d'abord admissible par les deux voies d'accès. À l'issue des oraux de concours agro par la voie de l'apprentissage, elle doit établir sa liste de vœux. Ne comprenant pas comment s'y prendre, elle questionne en vain ses enseignants de BTS, qui n'en connaissent pas les modalités, puis le SCAV qui lui indique ne pas pouvoir répondre à sa demande. Elle suppose alors que les deux concours sont distincts, du fait que chacun d'entre eux

comporte un règlement propre. Ainsi, elle choisit en premier et deuxième rang deux écoles de la voie de l'apprentissage au vu des premiers résultats qu'elle a obtenus. En effet, le règlement de ce concours mentionne l'accès aux écoles mais n'évoque pas les classes passerelles. Elle pense donc qu'elle pourra faire des vœux de classes passerelles ultérieurement pour la voie "BTSa-BTS", du fait que les épreuves d'admission sont organisées plus tard.

Lorsqu'il lui est demandé de se prononcer sur son premier choix, elle opte pour la réponse "oui, mais" qui lui est proposée et qui lui laisse à nouveau penser qu'elle pourra prioriser l'orientation vers une classe passerelle plus

tard. Le fait d'être convoquée aux épreuves d'admission du concours BTSa BTS la conforte dans son interprétation.

Elle prend connaissance des résultats de ce concours le 21 juin : elle est bien classée au concours Agro-Véto et pense donc obtenir une place en classe passerelle pour entrer en école vétérinaire.

C'est seulement à la fin du mois de juin que le Service des concours agronomiques et vétérinaires (SCAV) lui annonce qu'elle est affectée en école agronomique, son premier vœu, et qu'elle est considérée comme démissionnaire de tous ses autres vœux. Elle dépose un recours auprès du président de jury, qui le rejette en s'appuyant sur les règlements de concours.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. L'analyse des notices de chacune de ces deux voies de concours ne lui paraît pas évoquer de notion de

liste commune de vœux. Par ailleurs le calendrier des épreuves, de la diffusion des résultats d'admissibilité, le calendrier des appels sont gérés comme deux procédures distinctes.

3

### Recommandation

La médiatrice fait part de ses observations concernant la rédaction des notices à la sous-direction de l'enseignement

supérieur de la DGER, en recommandant de leur apporter des clarifications concernant la gestion unique de la liste de vœux.

Elle observe que les règlements de concours ont été modifiés en ce sens par le SCAV en 2025.

### Les litiges financiers entre les familles et les établissements d'enseignement agricole

Les litiges financiers entre familles et établissements ont motivé 33 saisines de la médiatrice par des usagers en 2024.

L'un des sujets les plus fréquents abordés a été celui de l'allocation de stages en milieu professionnel. La médiatrice a été saisie par plusieurs familles confrontées à :

- l'absence de paiement suite à un changement de lycée en début d'année,
- l'échec de versement suite au changement de coordonnées bancaires,
- l'absence de paiement du fait de données à compléter par l'établissement dans l'application AplyPro.

Selon les cas, la médiatrice a été amenée à contacter l'établissement et/ou l'autorité académique (DRAAF/SRFD ou DAAF/SFD). Au vu du nombre de saisines, qui indiquait que certaines familles n'arrivaient pas à obtenir l'allocation malgré leur réclamation, la médiatrice a également alerté le bureau de l'action éducative et

de la vie scolaire (BAEVS) à la DGER. Ce dernier lui a indiqué que l'application AplyPro permettait de générer des abrogations de décisions d'attribution en cas de démission ou de changement d'établissement et que les établissements pouvaient prendre l'attache du guichet unique académique ou du SRFD en cas de difficulté non résolue.

Dans un cas (changement de coordonnées bancaires), la médiatrice a fait appel au médiateur de l'Agence de Services et de Paiement (ASP), pour qu'une procédure particulière de nouveau paiement soit mise en œuvre. Ces difficultés n'appellent pas de recommandation particulière, dans la mesure où ce dispositif est nouveau et où la médiatrice a pu constater que les différents niveaux d'assistance aux usagers se sont mis en place.

Dans le domaine financier, la médiatrice a en outre été saisie sur l'attribution de bourses sur critères sociaux ainsi que sur des litiges concernant le règlement de pension ou de scolarité par les familles. Ces saisines amènent la médiatrice aux recommandations présentées ci-après.

## Litiges financiers : l'obligation d'un établissement d'enseignement privé de prévoir le recours possible des familles à une médiation

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par une étudiante en école supérieure privée qui refuse de lui délivrer son diplôme, au motif qu'elle ne s'est pas acquittée de la dernière

facture émise par l'établissement. L'étudiante et sa famille ont en effet refusé de régler une facture qu'ils estimaient non conforme à la mise en œuvre

effective de la scolarité, notamment en matière de prestation non faite par l'établissement. Face au refus réitéré de l'école, elles saisissent la médiatrice.

2

### Instruction

La médiatrice constate que le litige porte sur une question contractuelle entre l'étudiante et l'établissement privé. Elle informe la famille que ce litige n'entre donc pas dans son champ de compétence, mais relève du code de la consommation. En l'absence de mise en place d'un dispositif de médiation par

l'établissement, elle invite l'étudiante et sa famille à solliciter l'intervention du service de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de leur département (service situé en Direction départementale en charge de la protection des populations).

3

### Recommandation

La médiatrice recommande aux établissements privés qui ne l'ont pas déjà mis en place, de se mettre en conformité avec l'obligation de mettre en place un dispositif de médiation pour tout

litige rencontré avec les familles et les étudiants qui sont du ressort du code de la consommation, et de mentionner ce dispositif sur leurs sites internet.

Elle recommande à la Direction générale de l'enseignement et de la recherche de rappeler cette obligation aux établissements privés.

## Litiges financiers : l'accès aux bourses sur critères sociaux

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par des parents d'élèves qui risquent ou se voient privés d'obtenir des bourses sur critères sociaux à la rentrée scolaire 2024 :

- dossier remis en main propre au professeur principal lors de la réunion de rentrée, perdu dans l'établissement et sans preuve de dépôt,
- dossier refusé pour incomplétude par le lycée : les parents ne peuvent pas fournir leur avis d'imposition du fait d'une

procédure en cours par la Direction départementale des finances publiques (DDFIP) au moment du dépôt,

- dossier refusé par l'établissement en l'absence de l'original du mandat de la famille pour le versement des bourses à l'établissement,
- manque d'information à la famille, qui n'a pas rempli le dossier, alors que l'élève était bénéficiaire de bourses l'année précédente, dans le même

établissement ; celui-ci n'a pas assuré le suivi personnalisé qui aurait permis à la famille de remplir le dossier avant la date limite,

- dossier refusé par le lycée pour un élève arrivant en novembre d'un établissement relevant de l'éducation nationale.

À noter que 7 des 8 saisines reçues par la médiatrice concernent des élèves en établissements privés sous contrat.

2

### Instruction

Dans chaque cas, la médiatrice vérifie que la famille a déjà contesté le refus de dépôt du dossier auprès de l'établissement concerné.

Selon les cas, la médiatrice est ensuite amenée :

- à confirmer à la famille qu'elle peut déposer un dossier incomplet ou hors délai pour une raison indépendante de sa volonté, en le justifiant, pour qu'il soit pris en compte après complétude dans un délai raisonnable,
- à rappeler à l'établissement qu'il a la charge d'assurer l'information et le suivi personnalisé des familles pour

limiter le non recours à cette aide financière,

- à rappeler à l'établissement son obligation de transmettre le dossier à la DRAAF/DAAF, autorité académique, seule compétente pour décider de la recevabilité des dossiers incomplets et/ou hors délais.

En parallèle, la médiatrice alerte l'autorité académique de chaque saisine, afin d'appeler son attention sur le risque de préjudice porté à la famille par le manque d'information voire l'obstacle au dépôt fait par l'établissement.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande aux usagers de réclamer à l'établissement un accusé de réception lors du dépôt de leur demande de bourses si celui-ci ne leur est pas donné.

La médiatrice recommande aux établissements qui ont reçu des contestations de parents au sujet du dépôt de leur demande de bourses de revoir et/ou renforcer

leur campagne d'information, de suivi et d'accompagnement des familles dans cette démarche.

La médiatrice recommande aux DRAAF/DAAF autorités académiques de rendre facilement accessible une information directe aux familles confrontées à des difficultés avec un établissement, en s'appuyant sur le site internet du MASA.

La médiatrice recommande enfin à la DGER de réitérer la communication vers les autorités académiques et tous les établissements sur l'objectif de réduire le non recours aux bourses sur critères sociaux. Les conditions d'accès y compris hors délai : accessibilité de l'information sur internet pour les familles.

## Litiges financiers : la bourse attribuée à un parent ne peut compenser les impayés de frais de scolarité de l'autre parent

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par la mère d'une élève au sujet de la retenue du solde de la bourse sur critères sociaux par l'établissement où sa fille est scolarisée. La requérante est divorcée depuis 2020 et bénéficie de cette bourse pour assumer les frais liés à la scolarité

et l'éducation de sa fille. Cette bourse lui est attribuée en propre, compte tenu de ses revenus. Le père de l'enfant n'en est pas attributaire. En début d'année, la requérante a donné procuration à l'établissement pour que celui-ci perçoive la bourse et prélève la part des

frais de scolarité dont elle doit s'acquitter. L'établissement s'est engagé à lui reverser le solde restant.

Comme le père de l'élève ne s'est pas acquitté de sa part des frais de scolarité, l'établissement refuse de restituer le solde de la bourse à la mère.

2

### Instruction

La mère de l'élève a déjà fait une première réclamation auprès de l'établissement. La médiatrice qualifie donc la saisine de recevable.

La médiatrice observe que la note de service DGER/SDPFE/2024-353 du 27 juin 2024 relative à l'instruction et au paiement des bourses nationales de l'enseignement secondaire agricole indique, dans le cas de parents divorcés, que la décision d'attribution de la bourse est propre à chacun d'entre eux. Chacun peut en être attributaire selon ses ressources. Celui qui en bénéficie peut recevoir directement la bourse ou donner procuration sous seing privé au président de l'association, représentant légal

de l'établissement sous contrat. La procuration est strictement personnelle et l'établissement ne peut utiliser le montant perçu à ce titre pour le compte d'une autre personne. Par ailleurs, les opérations de paiement aux familles doivent être terminées dans le mois qui suit la perception des bourses par le mandataire. Aucune somme ne doit rester en attente au compte de l'établissement pour être reportée d'un trimestre sur l'autre.

Le blocage du solde, au motif que le père ne s'acquitte pas de sa participation aux frais de scolarité de l'enfant, lui apparaît donc en contradiction avec les instructions nationales relatives aux bourses.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande à l'établissement de verser à la mère de l'élève le solde de la bourse qui lui revient.

De façon générale, la médiatrice recommande aux établissements la plus grande rigueur dans la gestion des procurations accordées pour les bourses sur critères sociaux.

La médiatrice recommande à la DGER de compléter la note de service relative aux bourses sur critères sociaux par une aide sur les différentes démarches à faire par les établissements en cas d'impayés de scolarité ou de pension d'un ou des deux parents, selon les situations (établissement privé / public, cas

où s'applique la solidarité entre parents, procédures de recouvrement...) pour éviter de pénaliser des parents seuls en situation financière précaire.

## Synthèse et suivi des recommandations 2024



Au-delà des échanges du quotidien entre la médiatrice et les services concernant les saisines individuelles, les recommandations émises visent à contribuer à l'amélioration continue du service public de l'enseignement agricole. Ainsi, comme pour l'année 2023, la médiatrice propose aux services concernés du ministère en charge de l'agriculture de faire part de

leurs observations suites à ses recommandations sur l'année 2024.

Cette démarche n'est pas applicable à toutes les recommandations, en particulier lorsqu'elles s'adressent aux usagers eux-mêmes ou quand leur prise en compte ne peut être mesurée ou qualifiée.

### Recommandation n°2024-1 - Rendre plus visible et mieux faire connaître l'organisation de l'enseignement agricole pour les usagers

La médiatrice recommande au MASA et aux autorités académiques de développer la communication et l'information aux familles, en lien avec l'ensemble des établissements publics et privés d'enseignement agricole sur l'organisation et le rôle des DRAAF/DAAF en tant qu'autorités académiques.

Elle recommande en outre de rendre plus facilement accessibles et compréhensibles par les familles les informations clés recherchées par les familles : accès aux bourses, inclusion des élèves en situation de handicap, situations de harcèlement.

Elle recommande de faciliter la prise de contact avec l'autorité académique par les familles qui sont en difficultés avec leur établissement, en permettant un accès multicanal (courriel, téléphone, courrier, présentiel), comme le recommande la Défenseure des droits<sup>10</sup>.

#### ► Observation de la médiatrice

Cette recommandation s'adresse à plusieurs acteurs de l'enseignement agricole : les autorités académiques, les établissements, les fédérations d'établissements privés sous contrat avec le MASA. Elle emporte des questions d'outils et de supports de communication ainsi que d'organisation des services pour répondre aux demandes d'information. Elle sera évoquée avec les différents réseaux concernés et fera l'objet d'un suivi attentif par la médiation.

2025

### Recommandation n°2024-2 - La discipline : identifier le risque d'une sanction déguisée

La médiatrice recommande aux établissements de traiter distinctement les questions qui relèvent de la discipline et les problèmes d'incomplétude des stages en lien avec le référentiel de diplôme.

Les périodes de formation en milieu professionnel sont certes des temps de formation, qui font partie du référentiel réglementaire de diplôme. Celui-ci laisse néanmoins une latitude aux établissements pour les organiser sur les deux années du cycle. Elles donnent lieu à une convention de stage cosignée par l'établissement, le maître de stage et l'élève ainsi que son responsable légal si ce dernier est mineur. Cette convention fixe en particulier l'obligation de l'élève à respecter les règles générales en vigueur dans l'entreprise, notamment en matière d'horaires et de discipline. En cas de non-respect de la durée et des horaires de stage, comme prévu dans la convention, des sanctions disciplinaires peuvent être décidées par l'établissement sur le rapport du responsable de l'organisme d'accueil. La typologie des sanctions possible est celle en vigueur dans l'établissement.

Si le risque d'incomplétude est fort et que les stages ne peuvent être reportés en totalité, la médiatrice recommande aux établissements de soumettre la situation à la DRAAF/DAAF autorité académique.

#### ► Observation de la médiatrice

Cette recommandation s'adresse aux établissements d'enseignement agricole et aux autorités académiques. Elle sera évoquée avec les différents réseaux concernés et fera l'objet d'un suivi attentif par la médiation.

### Recommandation n°2024-3 - Examens : préciser les règles d'arrondi de notes

La médiatrice recommande à la DGER de préciser les règles d'arrondi de notes pour renforcer les garanties d'égalité de traitement des candidats :

- soit en fixant des règles d'arrondis uniformes au niveau national dans le processus de remontée des notes en nombres entiers,
- soit en confiant la décision d'arrondi aux jurys d'examen, en leur demandant de consigner systématiquement et explicitement leur décisions dans les grilles d'évaluation, afin que les candidats disposent de cette information en cas de besoin.

<sup>10</sup> Rapport de la Défenseure des droits - Droits des usagers des services publics : de la médiation aux propositions de réforme, 2024

2025

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

La DGER a engagé un important travail de réécriture du décret évaluation. Une fois le décret publié, les notes de service seront vues et intégreront cette dimension.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie la sous-direction POFE de ce retour et suivra avec intérêt et attention les travaux annoncés.

**Recommandation n°2024-4 - Examens : rappeler le rôle des établissements lors de l'inscription des candidats**

La fiche d'inscription aux examens détermine les épreuves à passer par les candidats. Elle doit donc être renseignée avec la plus grande rigueur. La médiatrice recommande aux établissements de renforcer la communication à ce sujet auprès des apprenants et de leurs familles, ainsi que de sécuriser leurs modalités de travail internes pour assurer leur rôle dans cette procédure d'inscription, défini dans la note de service, n°DGER/SDPFE/2022-717, qui porte sur la vérification de la complétude des fiches, la concordance entre les choix de filière, d'épreuves et d'options correspondant à la formation suivie par le candidat et les éléments portés sur la fiche d'inscription, de la cohérence entre la fiche d'inscription et le contrat personnalisé d'évaluation/contrat de redoublement, de la complétude des dossiers d'inscription au regard de la situation personnelle du candidat, et sur la transmission des dossiers papiers à la MIREX avant la date limite fixée.

La médiatrice recommande à la DGER de rappeler cette responsabilité aux établissements et de fixer un cadre de traitement des réclamations sur l'inscription aux examens par les MIREX quand il est établi qu'une erreur d'inscription est imputable à l'établissement, afin que le candidat ne soit pas pénalisé.

2025

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

Un chantier sera lancé afin de mettre en place, d'ici septembre 2026, une procédure "erreur imputable aux établissements" à mettre en place par les MIREX.

En ce qui concerne la sensibilisation des établissements, l'ensemble des ressources est déjà en ligne sur Chlorofil : <https://chlorofil.fr/diplomes-et-ressources-pour-lenseignement/examens/organisation/inscriptions/> puis outil pour l'inscription. En parallèle, les MIREX réalisent chaque année des réunions d'information sur les inscriptions.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie la sous-direction POFE de ce retour et suivra avec intérêt les travaux annoncés. Elle sera attentive à l'évolution des saisines dans ce domaine afin d'en faire un retour aux services concernés.

**Recommandation n°2024-5 - Examens : rappeler le rôle des établissements pour l'inscription des redoublants**

L'une des missions de l'enseignement agricole est de contribuer à l'insertion professionnelle des apprenants. En cas d'échec à un examen, cette insertion est compromise et les apprenants ont en général intérêt à repasser l'examen soit en candidat libre, soit, si l'établissement est en capacité de les accepter à nouveau en formation, en redoublant (cas des formations scolaires) ou en prolongeant leur formation et leur contrat d'apprentissage. Dans tous les cas, cette mission ne s'arrête donc pas le jour des résultats aux examens et les établissements doivent sécuriser le suivi des apprenants après publication de ces résultats, notamment pour ceux qui ont échoué.

La médiatrice recommande à la DGER de rappeler cette responsabilité aux établissements.

Elle recommande également à la DGER de fixer un cadre de traitement des réclamations sur l'inscription aux examens quand il est établi que l'absence d'inscription est imputable à l'établissement, afin que le candidat ne soit pas pénalisé.

2025

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

Cette recommandation est assez similaire à la précédente et appelle de fait la même réponse à savoir la sensibilisation des établissements au travers des ressources disponibles et des points d'information réalisés régulièrement par les MIREX.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie la sous-direction POFE de ce retour et suivra avec intérêt et attention les travaux annoncés.

**Recommandation n°2024-6 - Le concours Agro-Véto : développer un suivi multicanal de l'inscription des candidats**

Le site d'inscription au concours précise bien " qu'en cas d'omission ou d'erreur dans le téléversement de certaines pièces, le [scei<sup>11</sup>] contactera les candidats pour leur offrir la possibilité de régulariser leur situation. Les dossiers non régularisés dans les délais impartis seront annulés. " Tout candidat est également informé " qu'il devra, pendant toute la durée des concours, tenir à jour, sur le serveur internet, ses coordonnées (adresse postale, adresse électronique, n° de téléphone, etc.). Le candidat pourra également, à l'aide de son numéro d'inscription unique et de son mot de passe, consulter son dossier à tout moment et ce, jusqu'à la fin des concours. Les candidats doivent pouvoir être contactés facilement par le service des concours durant toute la session, du début de l'inscription à la fin de la procédure d'appel, pour parer à tout problème. "

<sup>11</sup> Service de Concours Écoles d'Ingénieurs

Ainsi, la médiatrice recommande aux candidats au concours de vérifier si le téléchargement de leurs pièces a bien fonctionné et de consulter régulièrement leur espace personnel sur le site après leur inscription. Elle recommande également de vérifier le bon fonctionnement de leur messagerie personnelle et de vérifier les messages reçus comme "indésirables" (SPAM) régulièrement.

La médiatrice recommande par ailleurs au Service des concours Agro-Véto (SCAV) d'étudier la faisabilité d'une gestion et d'un suivi multicanal des inscriptions. En effet, le formulaire d'inscription au concours Agro-Véto demande aux candidats de fournir un numéro de téléphone portable, en complément de leur adresse de messagerie électronique. En cas de non réponse à plusieurs alertes par voie numérique, il s'agirait par exemple d'alerter le candidat par SMS ou par appel téléphonique.

2025

► **Observation de la sous-direction de l'enseignement supérieur (SDES) de la DGER**

*La DGER/SDES observe que cette recommandation relève de la compétence du comité des directeurs des écoles agronomiques et vétérinaires qui pilote le SCAV, à qui il revient d'en étudier la faisabilité avec le SCEI, maître d'ouvrage des systèmes d'information dans ce domaine.*

*La DGER/SDES transmettra la recommandation au SCAV pour instruction.*

► **Observation de la médiatrice**

*La médiatrice remercie la SDES pour ce retour et suivra avec attention la suite qui sera éventuellement donnée à cette recommandation.*

**Recommandation n°2024-7 - Le concours Agro-Véto : clarifier des règles de gestion des vœux des candidats**

La médiatrice fait part de ses observations concernant la rédaction des notices à la sous-direction de l'enseignement supérieur de la DGER, en recommandant de leur apporter des clarifications concernant la gestion unique de la liste de vœux.

Elle observe que les règlements de concours ont été modifiés en ce sens en 2025.

2025

► **Observation de la sous-direction de l'enseignement supérieur (SDES) de la DGER**

*La SDES confirme que les notices de concours ont été modifiées en 2025 afin de clarifier les modalités de gestion de la liste de vœux.*

► **Observation de la médiatrice**

*La médiatrice remercie la SDES pour ce retour.*

**Recommandation n°2024-8 - Litiges financiers : l'obligation d'un établissement d'enseignement privé de prévoir le recours possible des familles à une médiation**

La médiatrice recommande aux établissements privés qui ne l'ont pas déjà mis en place, de se mettre en conformité avec l'obligation de mettre en place un dispositif de médiation pour tout litige rencontré avec les familles et les étudiants qui sont du ressort du code de la consommation, et de mentionner ce dispositif sur leurs sites internet.

Elle recommande à la Direction générale de l'enseignement et de la recherche de rappeler cette obligation aux établissements privés.

2025

► **Observation de la sous-direction des établissements, des dotations et des compétences (SD EDC)**

*Ce sujet pourrait faire l'objet d'un point spécifique avec les fédérations soit au titre du RDV avec la médiatrice soit dans une réunion organisée par SD EDC avec présence de la médiatrice. Elle fera par ailleurs l'objet d'une information à communiquer aux autorités académiques dans le cadre des réunions mensuelles.*

► **Observation de la médiatrice**

*La médiatrice remercie la SD EDC pour ce retour et ces propositions, auxquelles elle donnera suite.*

**Recommandation n°2024-9 - Litiges financiers : rappeler le rôle des établissements pour faciliter l'accès aux bourses sur critères sociaux**

La médiatrice recommande aux usagers de réclamer à l'établissement un accusé de réception lors du dépôt de leur demande de bourses si celui-ci ne leur est pas donné.

La médiatrice recommande aux établissements qui ont reçu des contestations de parents au sujet du dépôt de leur demande de bourses de revoir et/ou renforcer leur campagne d'information, de suivi et d'accompagnement des familles dans cette démarche.

La médiatrice recommande aux DRAAF/DAAF autorités académiques de rendre facilement accessible une information directe aux familles confrontées à des difficultés avec un établissement, en s'appuyant sur le site internet du MASA.

La médiatrice recommande enfin à la DGER de réitérer la communication vers les autorités académiques et tous les établissements sur l'objectif de réduire le non recours aux bourses sur critères sociaux. Les conditions d'accès y compris hors délai : accessibilité de l'information sur internet pour les familles.

2025

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

*La DGER a mis sur les sites Chlorofil, Agriculture.gouv.fr et Educagri.fr la réglementation et le CERFA 2025-2026 avec la notice explicative (définition des différentes aides, documents demandés, date limite, critères d'éligibilité) pour l'obtention d'une BCS.*

2025

La DGER a également mis en place un vadémécum à destination des établissements dans lequel figure en annexe le coupon réponse obligatoire à donner à réception d'un dossier de bourse. Depuis 2024, il n'y a plus de reconduction automatique des bourses. Toutes les familles doivent faire une demande tous les ans. Il est de la responsabilité des établissements de mettre tous les moyens nécessaires en œuvre pour informer les familles sur les démarches à suivre et les aides possibles (note de service). Enfin, la DGER organise tous les ans, une visio-conférence avec l'ensemble des référents Bourses des autorités académiques pour rappeler le cadre et répondre aux interrogations.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie la SD POFE et restera attentive à l'évolution des saisines éventuelles sur ce sujet.

**Recommandation n°2024-10 - Litiges financiers : la bourse attribuée à un parent ne peut compenser les impayés de frais de scolarité de l'autre parent**

De façon générale, la médiatrice recommande aux établissements la plus grande rigueur dans la gestion des procurations accordées pour les bourses sur critères sociaux.

La médiatrice recommande à la DGER de compléter la note de service relative aux bourses sur critères sociaux par une aide sur les différentes démarches à faire par les établissements en cas d'impayés de scolarité ou de pension d'un ou des deux parents, selon les situations (établissement privé / public, cas où s'applique la solidarité entre parents, procédures de recouvrement...) pour éviter de pénaliser des parents seuls en situation financière précaire.

2025

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

La DGER a mis en place un vadémécum et une FAQ afin d'accompagner les établissements instructeurs et les autorités académiques dans l'instruction des dossiers de situations compliquées.

De plus, le Fond Social Lycéen peut être sollicité dans le cadre de situation précaire, et des aides spécifiques ponctuelles peuvent être disponibles pour les étudiants.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE) pour ce retour et suggère que la mise à disposition de ces outils soit rappelée aux autorités académiques et aux établissements publics et privés.

## Suivi des recommandations 2023



Suites à certaines recommandations émises par la médiatrice sur l'année 2023, les services du MASA ont fait part de travaux en cours ou à engager pour réduire les sources de difficultés rencontrées par des usagers.

La médiatrice propose ici aux services concernés de faire part de ces démarches.

Les recommandations s'adressant aux établissements n'ont pas fait l'objet d'un recueil d'observations à ce stade. La médiatrice s'attache à faire retour de ses observations en 2024 et propose aux services de la DGER d'échanger sur les suites à donner.

Cette démarche n'est pas applicable à toutes les recommandations, en particulier lorsqu'elles s'adressent aux usagers eux-mêmes ou quand leur prise en compte ne peut être mesurée ou qualifiée.

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

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

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

2024

#### ► Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)

*" Dans le cadre de la réforme actuelle de ce dispositif, la SD-POFE a lancé une réflexion et des groupes de travail vont prochainement être mis en place pour outiller la communication des résultats au candidat.*

*Il faut cependant rappeler que la démarche VAE comporte tout d'abord une phase d'analyse globale de l'expérience du candidat avant d'entrer, en cas de non concordance de cette expérience globale avec les attendus du référentiel de certification, dans une analyse par blocs. Il est important que cette analyse globale trouve sa place dans la communication des résultats et que le jury ne soit pas engagé de prime abord dans une analyse bloc par bloc, qui pénaliserait certains candidats, notamment sur les blocs visant des compétences générales. "*

2025

#### ► Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)

*Le dispositif est en cours de rénovation et en attente d'arbitrages au regard de la réforme lancée par le ministère du travail.*

#### ► Observation de la médiatrice

*La médiatrice remercie la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE) pour ce retour et continuera à suivre avec intérêt et attention cette rénovation.*

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

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

2024

#### ► Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)

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

2025

#### ► Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)

*Les arbitrages relatifs aux priorisations de chantiers des systèmes d'information n'ont pas permis, à ce stade, d'avancer sur cette application en vue de la sécurisation des parcours de formation.*

#### ► Observation de la médiatrice

*La médiatrice remercie la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE) pour ce retour et continuera à suivre avec attention ce sujet.*

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

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

2024

► **Observation de la médiatrice**

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

2025

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice a été à nouveau sollicitée par des parents n'ayant pas réussi à obtenir les informations de suivi de scolarité par l'établissement de leur enfant en formation dans des établissements privés. Elle veillera à aborder ce sujet lors de rencontres avec les fédérations d'établissements privés et invite la DGER à renforcer la communication dans ce domaine.

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

Cette communication a été renforcée lors des réunions avec les référents orientation en SRFD.

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

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

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

2024

► **Observation de la médiatrice**

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

2025

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice a été sollicitée à de nombreuses reprises par des parents qui rencontraient des difficultés de dialogue avec l'établissement de leur enfant concernant :

- le déroulement de procédures disciplinaires, en particulier l'exercice du contradictoire,
- les voies d'appel,
- la proportionnalité des sanctions avec les faits reprochés,
- le délai et les modalités de communication de la sanction.

2025

Elle invite les services de la DGER et les autorités académiques à rappeler aux établissements privés leurs obligations en la matière. Lorsqu'elle est sollicitée, elle invite les familles à contacter l'autorité académique et la fédération d'établissement concernée.

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

La DGER a organisé un webinaire sur les procédures disciplinaires à destination des chefs d'établissement en mars 2025 afin de rappeler et d'explicitier les procédures disciplinaires et les principes généraux du droit.

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

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

2024

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

La DGER s'inscrit pleinement dans la politique gouvernementale sur l'autisme, portée par la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour les troubles du neuro-développement.

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

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

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

2025

► **Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)**

La DGER poursuit sa politique volontariste d'inclusion des apprenants en situation de handicap

2025

et plus particulièrement ceux avec un trouble du spectre de l'autisme. Dès la rentrée 2025, une expérimentation est conduite dans un établissement d'enseignement agricole sur la mise en œuvre d'un Dispositif d'autorégulation (DAR) en concertation avec la Délégation interministérielle à la stratégie nationale pour les troubles du neuro-développement et troubles de l'autisme. Cette expérimentation vise à permettre aux élèves concernés d'apprendre à mieux comprendre et mieux exprimer leurs émotions et acquérir ainsi une plus grande autonomie.

La DGER engage également une réflexion avec la Délégation interministérielle susmentionnée sur des formations des équipes pédagogiques de l'enseignement agricole sur les troubles du neuro-développement et plus particulièrement ceux du spectre de l'autisme.

Le réseau national Inclusion poursuit son appui et son expertise auprès des autorités académiques et des établissements d'enseignement. De nouvelles fiches ressources sont consultables sur la plateforme de l'AccessLab.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE) pour ce retour et continuera à suivre avec attention ce sujet.

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

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

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

#### ► Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)

La DGER a, dans sa note de rentrée 2024 à destination des autorités académiques, des fédérations du privé et des établissements d'enseignement, placé comme une des priorités, la lutte contre le harcèlement scolaire et le cyber-harcèlement. Une convention a été signée récemment avec l'association e-enfance, porteuse du numéro unique 3018 pour tout signalement de harcèlement. L'ensemble des mesures mises en œuvre par la DGER doit contribuer pleinement à tous les établissements

2024

2024

de l'enseignement agricole, de s'emparer des situations de harcèlement scolaire et de cyber-harcèlement en milieu scolaire. C'est le sens des deux instructions techniques parues en novembre 2023, l'une sur le traitement des situations de harcèlement et une autre sur la prévention et la sensibilisation. L'action portée par la DGER sur l'année scolaire 2023-2024, avec la mise en place de webinaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2023-2024, la création de référents régionaux "violences et discriminations" et la mise en place d'un processus de signalement et de prise en charge des victimes de situation de harcèlement scolaire et de cyber-harcèlement, sera poursuivie sur l'année scolaire 2024-2025, dans le cadre du réseau des référents "violences et discriminations".

#### ► Observation de la médiatrice

En 2024, la médiatrice a été sollicitée à plusieurs reprises par des familles dont l'enfant a été victime ou auteur de faits qu'elles qualifient de harcèlement, rencontrant diverses difficultés avec l'établissement sur les questions disciplinaires (exercice du contradictoire pour l'auteur présumé, difficulté à individualiser les sanctions en cas d'auteurs multiples présumés, suites données pour sécuriser l'enfant victime après sanction de l'auteur...). Elle a souvent noté la difficulté pour les familles à comprendre leurs droits et ce qu'elles pouvaient attendre de l'établissement.

La médiatrice invite la DGER à rendre plus accessible une information aux familles sur les sites internet du MASA et des DRAAF/DAAF ainsi qu'à préciser le rôle et les modalités d'entrée en contact avec le référent "harcèlement" au niveau de l'autorité académique.

#### ► Observation de la sous-direction des politiques de formation et d'éducation (POFE)

La DGER a mis en place sur l'année 2024-2025, 3 webinaires avec Maître PIAU avocate à la cour depuis 1994 et spécialiste du droit de l'éducation. Le premier webinaire a porté sur « l'apprenants et familles face aux situations de harcèlement scolaire », le second sur « Lutte contre le harcèlement scolaire : obligation, responsabilités et protection des personnels » et le troisième sur « harcèlement scolaire : l'établissement et son territoire ». Ces webinaires sont revenus sur l'accompagnement des familles auteur de fait et victimes. Ils sont accessibles en podcast sur Chlorofil et sur la plateforme de lutte contre les violences et les discriminations. L'objectif étant de mieux informer les personnels pour mieux accompagner les familles.

2025

3

## LA MÉDIATION À L'ÉCOUTE DES PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE EN 2024

## Chiffres clés 2024

**+25%**

La médiation de l'enseignement agricole a traité 259 saisines de personnels ou d'intervenants en établissements d'enseignement agricole en 2024, soit 52 demandes de plus qu'en 2023, correspondant à une augmentation relative de 25%. Cette augmentation provient des personnels en poste en établissements publics.

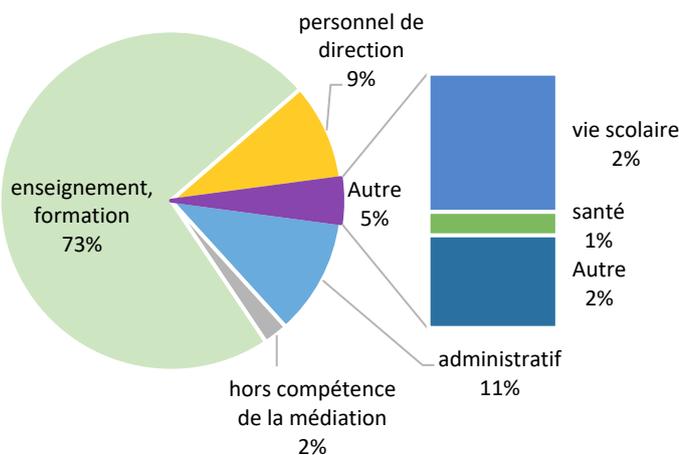
Parmi ces 259 saisines, 43 (soit 17%) avaient été reçues par la médiation en 2023 et deux en 2022. Au 31 décembre 2024, 222 de ces saisines (86%) étaient clôturées, tandis que le traitement de 37 saisines (14%) se prolonge en 2025. À noter que la saisine de la médiation de l'enseignement agricole n'est pas suspensive des délais de recours devant un tribunal.

### Quels personnels saisissent la médiation ?

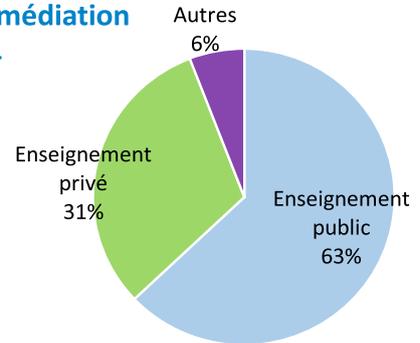
La majorité des saisines de personnels (73%) sont faites par des enseignants et formateurs, comme les années précédentes, en adéquation avec la proportion des agents exerçant ces métiers parmi les personnels. Les personnels administratifs ont été plus nombreux à saisir la médiation qu'en 2023, représentant 11% des saisines contre 6% en 2023.

63% des requérants sont des personnels de l'enseignement public, 31% de l'enseignement privé et 6% d'autres secteurs (professionnels ou hors champ de compétence de la médiatrice).

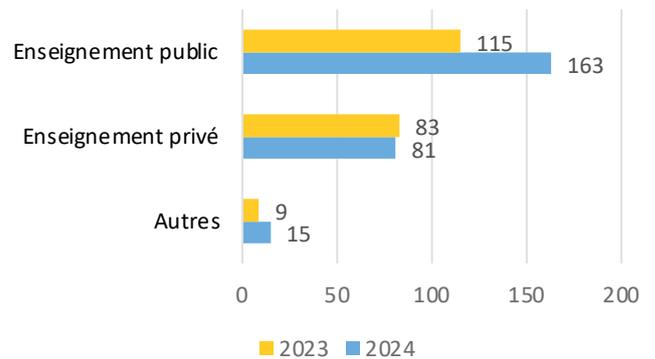
### Fonctions des personnels ayant saisi la médiation en 2024



### Etablissement d'exercice des personnels ayant saisi la médiation en 2024



### Evolution du nombre de saisines par secteur d'établissements



### ZOOM

#### LES SAISINES DE PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT PUBLIC

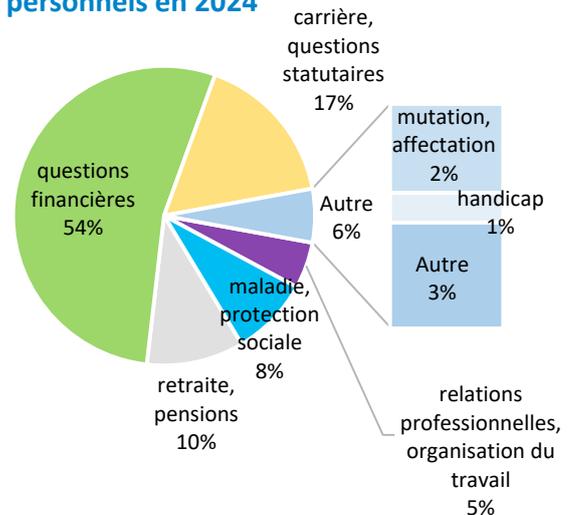
60% de ces saisines proviennent de personnels titulaires et 40% de personnels contractuels (enseignement technique et supérieur cumulés). Le nombre de saisines provenant d'agents contractuels a fortement augmenté (+93%).

La part des saisines de personnels en poste dans des écoles d'enseignement supérieur est de 12% contre 7% en 2023.

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

Les questions financières restent le premier sujet de saisine des personnels (54% des saisines des personnels) en 2024 : rémunération, primes, indemnisation de CET, indemnités de transport domicile-travail, supplément familial de traitement, trop perçu et ordre de reversement, vacances... On observe en outre une augmentation importante des saisines sur les questions de retraite et de maladie, qui revêtent de fait également un aspect financier.

### Thématiques de saisines des personnels en 2024



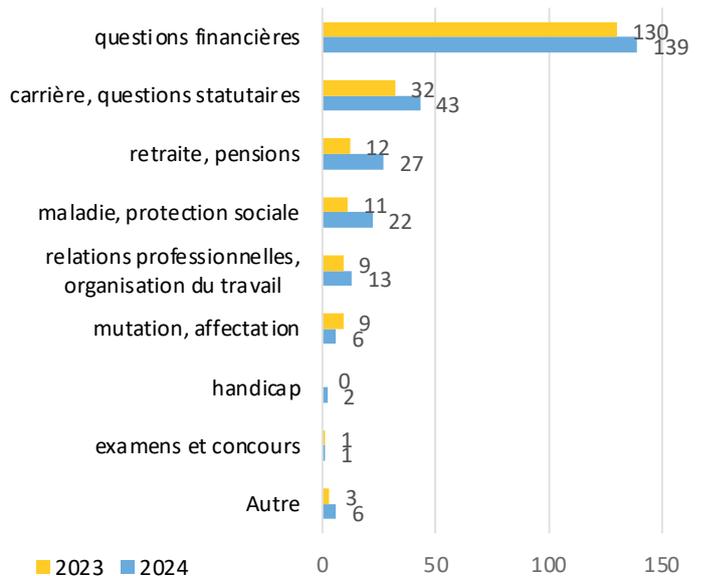
### ZOOM

#### LES QUESTIONS FINANCIÈRES QUI AMÈNENT LES PERSONNELS À SAISIR LA MÉDIATION

78% des personnels qui se tournent vers la médiation pour une question de nature financière (secteurs public et privé confondus) le font parce qu'ils n'ont pas de réponse du service qui gère leur dossier. Cette part est en augmentation rapport à 2023 où elle était de 65%.

Parmi les 115 saisines qualifiées de recevables, cette proportion s'élève à 85%. Seulement 14% des saisines consistent en une contestation, que les personnels souhaitent résoudre à l'amiable ; 1% des saisines sont faites pour d'autres motifs. Parmi ces saisines sur des questions financières, deux sujets ressortent à nouveau : les vacances examens (13 saisines) et les attestations de fin de contrat (18 saisines). Ces dernières sont issues d'agents contractuels en attente des documents nécessaires à leur inscription à France Travail et qui se trouvent alors sans ressources.

### Evolution des thématiques de saisines des personnels entre 2023 et 2024

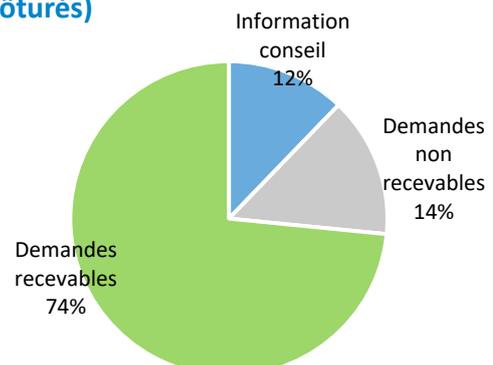


### La recevabilité des saisines

Sur les 222 dossiers clôturés en 2024, 74% des dossiers ont été qualifiés de recevables par la médiatrice, proportion en légère augmentation par rapport à 2023 (70%). La part des demandes non recevables, notamment parce que les agents n'avaient pas fait de démarche préalable pour résoudre leur litige, a diminué, passant de 25% en 2023 à 14% en 2024.

Le nombre de saisines faisant l'objet d'une information ou d'un conseil a augmenté, passant de 5% à 12%. La médiatrice a par exemple été amenée à orienter la personne vers son gestionnaire de proximité, vers la DRAAF/DAAF (service gestionnaire ou assistante sociale) ou encore vers son IGAPS<sup>12</sup>, à communiquer les modalités de contact de la cellule "discrimination – harcèlement", ou à expliquer une procédure.

### Recevabilité des saisines de personnels en 2024 (dossiers clôturés)

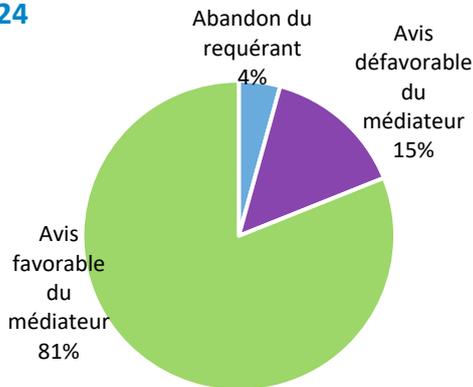


<sup>12</sup> Inspecteur général chargé de l'appui aux personnes et aux structures

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

81% des dossiers recevables et clôturés ont donné lieu à un avis favorable de la médiatrice. Cela s'est concrétisé par des recommandations faites aux services en charge des dossiers des agents telles que d'éditer dans les meilleurs délais un document attendu, de revoir une décision ou d'en donner des explications détaillées. Cette forte proportion d'avis favorables est liée au grand nombre de situations où les agents réclament simplement une réponse, sans contester une décision sur le fond. Dans ce cas, le rôle de la médiation est notamment d'alerter l'administration sur des difficultés sociales et/ou financières de certains agents. À contrario, la médiatrice veille à ce que son intervention ne soit pas utilisée comme un "coupe-file" auprès des bureaux de gestion.

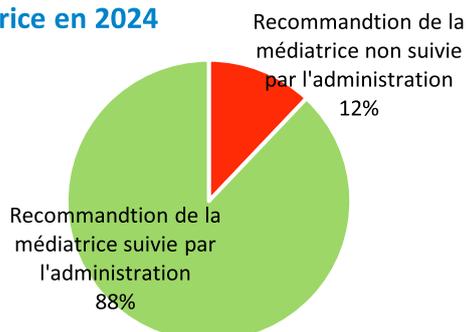
### Avis de la médiatrice sur les saisines des personnels recevables et clôturées en 2024



### Les suites données par l'administration

Dans 88% des cas, l'avis de la médiatrice a été suivi par le service concerné par la demande de l'agent. Là encore, cette proportion est à considérer avec la nature d'une grande part des saisines qui portent sur des absences ou retards de réponse des services, notamment sur des sujets financiers, et non sur une contestation sur le fond. Cette part est néanmoins en baisse par rapport à 2023 (94%).

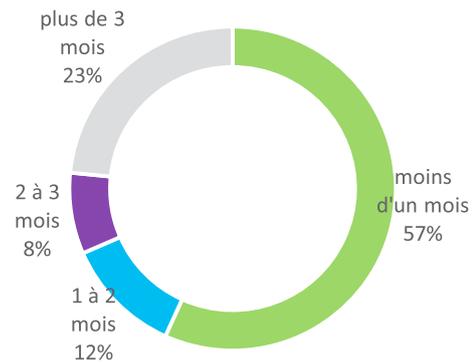
### Suites données auprès des personnels par l'administration aux recommandations de la médiatrice en 2024



### Les délais de traitement des saisines des personnels

Le délai moyen de traitement des saisines des personnels est passé de 60 jours en 2023 à 67 jours en 2024. Si la majorité des dossiers (57%) reste clôturée en moins d'un mois, la part des dossiers qui nécessitent plus de 3 mois a augmenté, passant de 18% à 23%.

### Délai total de traitement des saisines des personnels en 2024



### Médiations de conflit dans les établissements

En 2024, la médiatrice a reçu 13 demandes d'agents et 13 demandes de directeurs d'établissements ou de DRAAF /DAAF (direction ou chef de SRFD) concernant des tensions ou des conflits en établissements : conflit en lien avec l'organisation ou le fonctionnement interne, évocation de discrimination ou de harcèlement. Dans certains cas, le premier contact a été pris par l'assistante sociale chargée du suivi de l'établissement.

Ces sollicitations ont toutes fait l'objet d'un échange qui a permis, selon la situation, de proposer une médiation aux agents concernés ou d'identifier d'autres pistes d'actions à conduire ou différents dispositifs ou ressources appropriés : l'Inspection de l'enseignement agricole, le réseau d'appui aux personnes et aux structures (RAPS), le pôle d'accompagnement du management des services (PAMS - coaching), les acteurs de la santé et de la sécurité au travail, la cellule de signalement des discriminations et violences.

4 demandes ont ainsi été suivies d'une proposition de médiation aux agents concernés. Dans ce cas, l'intervention de la médiation est validée au préalable avec l'autorité hiérarchique et/ou académique, puis confirmée par le DGER.

## Enquête de satisfaction auprès des personnels requérants

### “ Votre avis nous intéresse ”

Dans l'objectif de rendre l'action de la médiatrice plus transparente tant auprès des personnels requérants<sup>13</sup> que des services et des établissements, la démarche d'enquête de satisfaction initiée lors du rapport d'activité 2023 a été renouvelée : elle a été conduite auprès de 186 personnes ayant fourni une adresse mail et dont la demande a été traitée en 2024.

Cette enquête en ligne (réalisée avec l'outil Sphinx ONLINE) a été ouverte du 10 au 31 janvier 2025. Les réponses à cette enquête sont anonymes. En moyenne, les répondants ont mis un peu plus de 4 minutes pour y répondre.

103 personnes se déclarant personnels de l'enseignement agricole ont répondu en partie ou entièrement au questionnaire, soit un taux de réponse de 55%, en nette augmentation par rapport au taux de réponse observé l'année passée (45%).

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

Les répondants ont déclaré pour 20% d'entre eux avoir obtenu une information ou un conseil et pour 68% d'entre eux que leur saisine a été qualifiée de recevable par la médiatrice ; parmi ces derniers, 93% ont obtenu un résultat qui était tout ou partie celui qu'ils espéraient en saisissant la médiation.

Ainsi, ces personnels ont eu des retours plus positifs que la moyenne des requérants tant en termes de recevabilité de leur demande (qui est de 74% sur la totalité des saisines des personnels reçues par la médiatrice) qu'en termes d'avis donné par la médiatrice après instruction (qui est de 81% d'avis favorable en 2024).

33% des personnels ayant répondu à l'enquête ont déclaré avoir pris connaissance de la charte de déontologie de la médiation, contre 19% en 2023

### Source d'information

Pour 57% des personnels ayant répondu, la première source d'information sur la médiation de l'enseignement

agricole est une personne de l'entourage professionnel ; la seconde source la plus courante (23%) est un site internet du ministère de l'agriculture.

### Les délais de traitement

Le délai d'accusé de réception des saisines par la médiation est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 98% des personnels ayant répondu.

Le délai de traitement global, c'est-à-dire nécessaire à l'instruction et à l'obtention des suites communiquées soit par la médiatrice soit par le service concerné est considéré comme satisfaisant ou plutôt satisfaisant par 89% des personnels ayant répondu.

Ces taux de satisfaction sont en augmentation par rapport à 2023 (respectivement de 92% et 81% en 2023).

### Impartialité de la médiatrice et prise en compte du point de vue du requérant

82% des répondants considèrent que leur point de vue a été pris en compte pour tout ou partie par la médiatrice, tandis qu'un peu moins d'entre eux (74%) considèrent que l'avis de la médiatrice a été impartial.

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

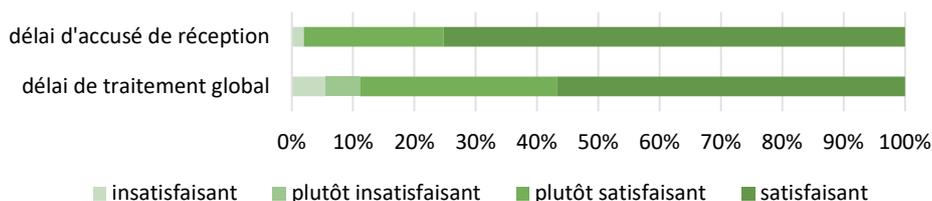
17% des répondants déclarent avoir engagé une démarche judiciaire du fait que la médiation ne leur a pas apporté le résultat attendu.

### Satisfaction globale des répondants

64 % des personnels ayant répondu à l'enquête se disent satisfaits à très satisfaits de l'action de la médiation de l'enseignement agricole les concernant. À noter que 20 % des personnes n'ont pas renseigné cette dernière rubrique de l'enquête.

83 % des répondants se disent prêts à conseiller à une autre personne de faire appel à la médiation de l'enseignement agricole en cas de litige non résolu.

### Avis des personnels sur les délais de traitement de leur demande par la médiation

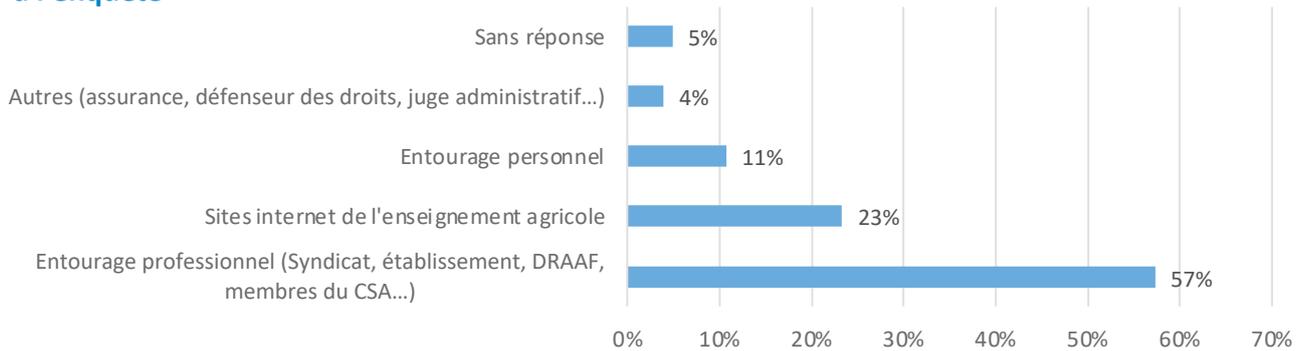


<sup>13</sup> Les termes "personnels requérants" regroupent les agents titulaires, contractuels ou vacataires, incluant les professionnels qui sont intervenus notamment dans les jurys d'examens.

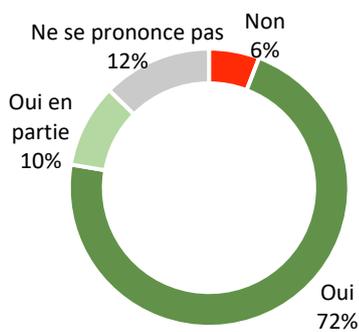
Enquête menée du 10 au 31 janvier 2025



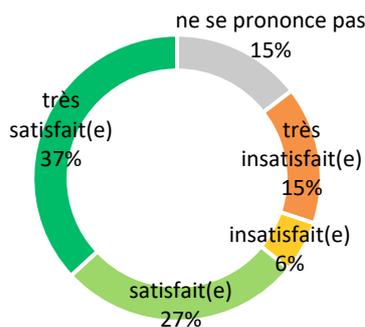
### Première source d'information sur la médiation des personnels ayant répondu à l'enquête



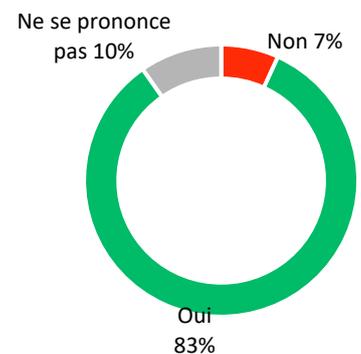
### Avis sur la prise en compte du point de vue des personnels par la médiatrice



### Satisfaction globale des personnels requérants vis-à-vis de la médiation



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



## Saisines et recommandations en 2024

Les exemples de saisines présentés ci-après illustrent la diversité des problématiques pour lesquelles des agents font appel à la médiation, sans chercher à mesurer la représentativité des saisines par rapport aux difficultés rencontrées par les agents. À chaque fois que cela lui paraît opportun, la médiatrice émet des recommandations générales aux services du ministère en charge de l'agriculture.

En 2024, de nombreuses saisines reçues par la médiatrice concernent des sujets déjà rencontrés en 2023, voire depuis plusieurs années, ou sont motivées par l'absence de réponse des services également relevée les années antérieures.

Sont ainsi concernées les réclamations des agents qui ne voient pas arriver sur leur compte bancaire des versements attendus au titre :

- de la participation du MASA à la complémentaire santé (PSC) : 9 saisines,
- de la prise en charge partielle des abonnements pour les déplacements domicile – travail : 10 saisines,
- du paiement d'heures supplémentaires (HSE ou HSA) ou de l'ISOE qui sont pourtant inscrites dans leur fiche de service et attestées par leur établissement : 13 saisines,
- le paiement de vacances examens : 13 saisines,
- du supplément familial de traitement (SFT) : 5 saisines,
- du paiement de vacances ingénieurs : 3 saisines.

D'autres questions concernent la rémunération (trop perçus ou régularisation d'acomptes), les modalités de fin de contrat, la retraite additionnelle, l'allocation temporaire de cessation d'activité ou encore des questions statutaires.

Dans la très grande majorité des cas, ces demandes ne sont pas des contestations de décisions prises par l'administration mais portent sur :

- l'absence d'accusé de réception de la question ou de la réclamation faite auprès des services,
- l'absence de réponse aux relances faites par l'agent qui l'amène à solliciter plusieurs niveaux de la chaîne de gestion RH (gestionnaire local en établissement, gestionnaire régional à la DRAAF/DAAF ou directement le bureau de gestion), ce qui semble augmenter l'aléa du circuit de réponse et très certainement augmente la charge de travail des services ; les agents s'interrogent alors sur la prise en compte de leur demande, voire sur la considération qui leur est portée,
- le délai de réponse et de traitement (au-delà de deux mois), particulièrement sensible sur les questions financières, qui a parfois des impacts en chaîne (déclarations à corriger auprès des impôts, perte

de droits sociaux, retard pour les indemnités journalières liées à la maladie ou de chômage...) ou les demandes d'allocation temporaire de cessation d'activité (ATCA) ; le ressenti des agents dans cette situation s'amplifie alors,

- des explications insuffisantes ou des réponses qui prennent mal ou pas en compte les questions posées par les agents ; là encore, les agents s'interrogent souvent sur la considération qui leur est portée.

Quand elle est sollicitée, la médiation veille à ne pas se substituer aux acteurs de la chaîne RH et à ne pas servir de "coupe-file" dans les alertes qu'elle adresse aux services gestionnaires. Le cas échéant, la médiation signale néanmoins les situations de vulnérabilité particulière qu'elle observe afin que celles-ci soient traitées en priorité. Le dialogue engagé entre la médiation et le service concerné vise selon les cas à clarifier la situation, à faire compléter un dossier, à faire valoir que l'agent a bien respecté les délais requis mais aussi parfois à expliquer à l'agent les raisons du rejet de sa demande.

En 2024, dans un rapport consacré aux Droits des usagers des services publics<sup>14</sup>, la Défenseure des droits invitait les institutions à " ne pas se contenter de la résolution des litiges ponctuels " par la médiation et à se questionner sur le fait que ce dispositif de médiation " ne devienne vite insoutenable " si aucun correctif n'est apporté dans les services à la source du flux de demandes qui lui sont adressées. L'augmentation constante des saisines de la médiation par des agents, ainsi que la part très importante des saisines motivées par la seule absence de réponse des services renvoie à cette question et amène la médiatrice à formuler la recommandation suivante concernant le suivi RH et celui des réclamations des agents par les services :

### Recommandation n°2024-11 - Sécuriser le suivi administratif des agents, leur information et le suivi de leurs réclamations

Au vu des nombreux échanges avec les acteurs de la chaîne de gestion RH (niveau local, régional et national), la médiatrice observe qu'il existe une multitude de modes d'échanges entre ces acteurs, selon le sujet traité : échanges entre boîtes mail institutionnelles, interfaces de dépôt de dossiers... La traçabilité des étapes de gestion semble plus ou moins assurée selon les dispositifs et les processus (certaines saisines de la médiation en 2024 ont mis en évidence la perte de dossiers). En outre, il semble qu'aucun de ces dispositifs ne permette systématiquement d'établir un accusé de réception aux agents, de les informer de l'avancement du traitement de leur dossier et de gérer leurs réclamations.

<sup>14</sup> "Droits des usagers des services publics : de la médiation aux propositions de réforme", Défenseur des droits, juin 2024

Elle observe que le MASA s'est doté d'outils qui semblent répondre à ces attentes de traçabilité et d'information des agents notamment pour le suivi des demandes de départ à la retraite ou dans un autre domaine, celui de l'assistance informatique aux agents d'administration centrale.

La médiatrice recommande au MASA d'étendre ce type de démarche pour sécuriser plus globalement le suivi administratif des agents, y compris après leur départ (fin de contrat notamment) en améliorant l'information donnée aux agents et le suivi du traitement de leurs réclamations.

Les exemples ci-après abordent plus précisément les thématiques suivantes :

- les saisines à caractère financier : régularisation de salaire, la prime d'attractivité, les prestations sociales, le RIFSEEP,
- les saisines relatives au suivi des agents en situation de maladie,
- les questions de carrière : les affectations de lauréats de concours, la prise en compte des expériences professionnelles lors du recrutement d'agents contractuels nationaux, les obligations de service, le non renouvellement de contrat.

## Des modalités de régularisation de salaire à exposer par écrit aux agents et des préjudices en chaîne à prendre en compte

1

### Saisine

Une enseignante constate, depuis octobre 2022, qu'elle touche un salaire qui ne correspond pas à sa catégorie. Elle fait le lien avec le fait qu'elle a échoué à passer de la catégorie 3 à 4 en 2021. Elle alerte le service régional (SRFD)

pour que la correction soit faite rapidement car elle prévoit la difficulté à rembourser une somme qui devient conséquente. De plus, ce trop perçu l'empêche de toucher certaines aides sociales auxquelles son salaire réel lui donne droit. Le SRFD lui dit ne pas

obtenir de réponse du SRH. Entre temps, l'enseignante est passée à temps partiel mais son salaire lui est encore versé à temps plein : le trop-perçu continue à augmenter. Elle contacte alors la médiation et demande à pouvoir négocier le calendrier de remboursement.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car plusieurs alertes ont déjà été réalisées par l'agent puis par le SRFD auprès du SRH. Elle sollicite le bureau de gestion de l'agent pour savoir si la situation de l'agent est bien en cours de régularisation et si cette dernière peut être consultée pour fixer l'échéancier de remboursement.

Dans un premier temps, la médiatrice retient des explications du bureau de gestion que la régularisation est en cours et que les sommes dues ne seraient pas prélevées sur le salaire de l'agent mais feraient l'objet d'un titre de perception. C'est à réception du titre qu'elle devrait demander un échelonnement de paiement auprès de la DDFIP. Elle en informe

l'agent. Pourtant, rapidement, l'agent constate un prélèvement de 700 euros sur son salaire, sans préavis. Cela la met en grande difficulté financière et dans une grande colère car son alerte et sa demande n'ont pas été prises en compte.

Le bureau de gestion, à nouveau sollicité par la médiatrice, indique que le détail des sommes dues en régularisation figure dans le bulletin de rappel reçu par l'agent, en rappelle les raisons (changement de catégorie et passage à temps partiel). Il ajoute que les arrêtés de changement de situation ont également été transmis à l'agent. Il explique que ce sont les services de la DDFIP qui déterminent si la récupération des sommes dues par les agents se fait sous forme de précompte sur salaire ou de

titre de perception. Le précompte est mis en place dès lors que la capacité de remboursement de l'agent le permet en application de la notion de quotité saisissable (charges de famille notamment). Le bureau invite l'agent à lui adresser une demande de fin de précompte afin d'obtenir un titre de perception à la place, pour que cette demande soit transmise aux services de la DDFIP qui l'instruiront. Il souligne que cette situation est courante dans les cas de régularisations de situations administratives.

La médiatrice souligne que ces nouvelles indications arrivent trop tardivement pour répondre aux difficultés de l'agent, qui n'a pas eu les bonnes indications au moment opportun.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande au SRH d'accuser rapidement réception des alertes des agents qui signalent un trop-perçu. Elle recommande de les informer par écrit des modalités de remboursement prévues, ainsi que des possibilités et modalités de négociation

éventuelle d'échéancier.

Lorsque c'est l'administration qui détecte un trop-versé à un agent, la médiatrice recommande au SRH d'en informer l'agent très rapidement et de lui communiquer par écrit ces mêmes informations sur les modalités de reversement et les modalités de négociation éventuelle d'échéancier.

Enfin, la médiatrice recommande au SRH de faciliter les démarches des agents qui subissent des préjudices en chaîne suite à des trop-perçus (notamment la réduction ou la suppression de certaines aides sociales) et qui sollicitent par exemple une attestation pour rétablir ou faire régulariser des droits sociaux.

## Prime d'attractivité : des informations difficiles à trouver, un calcul complexe

1

### Saisine

En 2024, la médiatrice a reçu deux types de saisines d'agents concernant la prime d'attractivité :

- soit pour réclamer le versement de cette prime,

- soit pour comprendre les montants reçus en régularisation. Dans tous les cas, les agents ont fait une réclamation restée sans réponse de la part de leur gestionnaire local ou régional

et se tournent alors vers la médiation.

2

### Instruction

Dans tous les cas, la médiatrice a observé que le gestionnaire régional, au SRFD, ne disposait pas des informations nécessaires pour répondre aux agents. La médiatrice s'est donc tournée vers le bureau de gestion concerné au SRH pour le faire.

Dans le cas d'absence de versement, la médiatrice a rencontré deux cas de figure :

- un retard pris par le MASA pour initier le versement à l'agent, qui a été régularisé par la suite,
- un cas de non éligibilité pour un agent recruté sur un contrat de remplacement de courte durée. L'agent concerné a indiqué avoir attendu un an et demi pour avoir cette explication.

Dans d'autres cas, la médiatrice a été sollicitée par des agents qui ne comprenaient

pas les décomptes de rappel de cette prime figurant sur leurs bulletins de paye. La médiatrice a tenté, avec ces agents, de procéder aux calculs détaillés selon leur statut (contractuel ou titulaire), en fonction de leur indice ou de leur traitement brut, au regard de l'évolution de cet indice ou de leur traitement dans le temps, sans y parvenir. Le calcul est d'un abord particulièrement complexe pour les titulaires dont le traitement brut varie d'un mois à l'autre en fonction des versements ou régularisation d'heures supplémentaires, de certaines primes ou autres. Lorsqu'elle a interrogé le bureau de gestion concerné, celui-ci a précisé la ou les périodes sur lesquelles ont été calculés les décomptes de rappel mais non l'intégralité du calcul.

3

### Recommandation

Dans l'objectif de renforcer la relation de confiance entre les agents et leur ministère employeur, la médiatrice recommande au MASA de rendre

facilement accessible, chaque fois que c'est possible, une information pratique sur les éléments de rémunérations (au-delà de la part indiciaire), telle que la prime

d'attractivité. Elle observe que dans certains domaines, des calculateurs en ligne mis à disposition des agents répondent à ce type de question.

## Prestations d'action sociale : des procédures complexes

1

### Saisine

La médiation de l'enseignement agricole est saisie par une enseignante en raison de l'absence de retour à ses demandes d'aides

à la scolarité de ses enfants. Depuis sa première saisine, l'agent a reçu 3 versements dont la somme est très inférieure

aux montants qu'elle attend, sans explication du décompte. L'agent a fait plusieurs réclamations restées sans réponse.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car l'agent a déjà tenté d'obtenir une réponse. Elle sollicite la DRAAF concernée, chargée d'instruire ce type de demande. Au sein de la DRAAF, c'est le secrétariat général qui est en charge de ce dossier.

Le secrétariat général de la DRAAF indique à la médiatrice que conformément à la note de service SG/SRH/SDDPRS/2023-144 du 24/02/2023, l'aide est accordée dans la limite d'une demande par an et par enfant et rappelle que le dépôt de la demande doit intervenir dans un délai de trois mois à compter de la rentrée scolaire/universitaire. Or la demande de l'agent est parvenue hors délai et n'est donc pas recevable. Les versements que l'agent a reçus correspondent à d'autres prestations qu'elle a sollicitées.

Le service indique en outre ne pas être en mesure de faire un retour individualisé aux agents pour expliquer les rejets (retard, incomplétude, mauvaise interprétation de la réglementation, non éligibilité...). Il souligne que les dossiers d'aide à la scolarité arrivent systématiquement erronés et doivent être corrigés par le niveau régional car l'annexe F16 est incomprise par les gestionnaires RH et désormais par les agents. L'administration doit souvent recalculer le quotient familial et corriger les points de calcul, ce qui génère un montant de prestation différent. Les dossiers sont transmis au centre de gestion financière qui ne précise pas la nature du paiement mais uniquement le montant, d'où l'incompréhension des agents par rapport à leur demande initiale.

3

### Recommandation

La médiatrice observe la difficulté exprimée par un secrétariat général de DRAAF face à la complexité d'une procédure - et en particulier d'un formulaire (ici le formulaire F16A de la note de service relative aux barèmes des prestations d'action sociale en 2024) - destinée au versement d'une aide sociale aux agents. Elle entend également le regret

du service de ne pas être en mesure de répondre individuellement aux agents.

N'ayant pas de vision large de ce sujet ni d'expertise en matière de prestations sociales, la médiatrice recommande au MASA de solliciter des agents volontaires d'établissements et de services déconcentrés pour chercher à

simplifier la procédure avec deux objectifs concomitants :

- simplifier le travail des services afin de faciliter le versement de ces aides aux agents,
- redonner aux services la capacité à informer les agents des suites données à leur demande, en particulier en cas de refus.

## Les régimes de primes autres que le RIFSEEP : des spécificités à bien prendre en compte

1

### Saisine

La médiation de l'enseignement agricole est saisie par un agent, directeur d'un centre constitutif dans un EPLEFPA, qui ne perçoit plus ni l'indemnité de régisseur d'avances et de recettes ni

celle de comptabilité matière depuis 2022 et 2023.

Il a demandé à plusieurs reprises les raisons de ce non versement, faisant valoir qu'il

ne touche pas le RIFSEEP<sup>15</sup> qui intègre ces indemnités pour certains corps de fonctionnaires, mais n'a pas obtenu de réponse.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable, l'agent ayant déjà fait plusieurs réclamations. Elle contacte le directeur de l'établissement en faisant observer que cet agent, qui relève administrativement d'un corps d'enseignant, n'a pas intégré le statut d'emploi de direction. Sa carrière est donc gérée comme celle d'un enseignant, il ne perçoit donc pas le RIFSEEP. De ce fait, il peut bénéficier des indemnités de régisseur et de comptabilité matière qui ne sont pas intégrées à son régime indemnitaire actuel.

Le directeur d'établissement fait savoir à la médiatrice qu'il donne une suite favorable à la réclamation de l'agent et qu'il présentera pour cela un acte au prochain Conseil d'Administration de l'établissement approuvant le versement d'indemnités de régisseur et de comptabilité matière pour les années 2022, 2023 et 2024.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande aux établissements d'accuser réception des réclamations des agents.

Elle recommande la plus grande attention sur la mise en œuvre

des régimes indemnitaires, qui sont un facteur important d'attractivité des postes et de reconnaissance des agents.

Elle invite les établissements, chaque fois que nécessaire, à solliciter un appui juridique auprès de l'autorité académique.

<sup>15</sup> RIFSEEP : régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel

## Des facteurs aggravant la vulnérabilité d'agents malades

1

### Saisine

En 2024, la médiatrice a été saisie par 22 agents dans des situations diverses de maladie, qui n'obtenaient pas de réponses à leurs questions de la part du service local, régional ou national de gestion des ressources humaines ou qui s'étaient vu refuser leur demande, telles que :

- l'absence de réponse sur l'imputabilité au service d'un accident de travail, sans information dans le délai d'un mois prévu pour que l'administration se prononce, et sans information donnée à l'agent que ce délai pouvait être prorogé de trois supplémentaires lorsqu'il

ya nécessité d'examen ou d'enquête complémentaire,

- le rejet d'une demande de reconnaissance de maladie professionnelle au motif d'un dépassement de délai réglementaire de transmission de dossier, dossier pourtant bien reçu par l'établissement mais "égaré" entre l'établissement et le bureau de gestion,
- l'absence d'arrêté de placement en congé maladie ordinaire nécessaire pour que l'agent perçoive des indemnités journalières et absence d'interlocuteur de proximité dans le dernier lycée privé

d'affectation qui considérait que l'agent ne faisait plus partie de ses personnels,

- la non réception du contrat de travail empêchant l'obtention d'indemnités journalières,
- ou encore le maintien à mi-traitement pendant 6 mois après la reprise du travail à temps plein, suite à un arrêt maladie.

Un des agents concernés s'est en outre vu supprimer son compte de messagerie professionnelle pendant son arrêt maladie, ce qui a impacté fortement sa capacité à suivre son dossier.

2

### Instruction

Au-delà de l'étude de chaque situation individuelle avec le SRFD /SFD ou le bureau de gestion concerné pour débloquer la situation, la médiatrice relève plusieurs points communs aux demandes qui lui ont été adressées :

- à la maladie s'ajoutent des difficultés financières qui n'auraient pas lieu d'être en général si la situation était gérée dans des délais raisonnables et prévus dans les différents dispositifs de prise en charge,
- quelle que soit leur situation administrative, ces agents sont éloignés de leur établissement ; ils se disent isolés, parfois oubliés et décrivent une absence de soutien,
- dès lors, faire face à une anomalie dans leur situation demande une

énergie supplémentaire dont leur état de santé les a privés et prend la forme d'un "combat administratif" en plus du combat contre la maladie et ses effets.

En outre, les enseignants contractuels en établissements privés indiquent souvent ne pas savoir quel service social solliciter.

Quand elle interroge les différents gestionnaires (locaux, régionaux, nationaux), la médiatrice observe souvent l'effet contre-productif de la multiplication des messages pour le traitement rapide des situations.

3

### Recommandation

La médiatrice recommande au MASA de renforcer le suivi des agents en maladie, en précisant le rôle des différents acteurs de la "chaîne de gestion des ressources humaines" (gestionnaire local, régional, national). Dans le souci de limiter une forme d'emballage des sollicitations

vis-à-vis des gestionnaires, qui accroît manifestement la charge de travail des services sans améliorer le service rendu aux agents, elle recommande de privilégier l'organisation ou la confirmation d'un guichet unique pour l'agent, guichet qui doit disposer de tous les outils, informations

ou ressources pour assurer : la réception des demandes, la délivrance d'accusé de réception, la délivrance des documents attendus, l'information et l'accompagnement individualisé et continu nécessaire.

## Reconnaître et définir les contours d'un droit à l'erreur qui ne remette pas en cause l'égalité de traitement lors des concours

1

### Saisine

Un agent admis au concours externe d'enseignant a reçu une notification lui indiquant qu'il avait une période de 2 années de stage pour être titularisé, conformément au dossier qu'il a fourni lors de son inscription. Il s'est aperçu alors

qu'il pouvait faire valoir plus de 5 années d'expérience professionnelle de cadre. Il a saisi le bureau de gestion pour demander la réduction de cette durée de stage à une année, en fournissant ses contrats de travail pour le justifier. Il a reçu une

réponse défavorable indiquant qu'il n'était pas possible de changer, et que les justificatifs devaient être transmis lors de son inscription au concours. Il saisit alors la médiatrice.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car l'agent a déjà fait un recours. Elle note, à la lecture des différents textes concernant le concours (règlement du concours, arrêté du concours et note de service), que :

- le dossier d'inscription de l'agent lui permettait bien de passer le concours, cela n'est pas contesté,
- la note de service relative au concours ne distingue pas de sous quotas entre les candidats remplissant les conditions de diplôme et ceux justifiant de 5 années d'expérience professionnelle de cadre parmi les places ouvertes dans la section concernée du concours,
- cette condition de 5 années d'expérience s'évalue à la date de publication des résultats d'admissibilité, condition

qui est effectivement remplie par le candidat à la date de publication.

Aussi, la demande de réduction de la durée de stage de l'agent ne semble ni remettre en cause l'exigence d'égalité de traitement des lauréats du concours, ni léser un autre lauréat, ni contrevenir au cadre fixé pour limiter le stage à une année, du fait qu'il remplit bien les conditions a priori, et sachant qu'il sera bien évalué avant la décision de titularisation.

La médiatrice interroge le bureau de gestion, en faisant valoir un droit à l'erreur de l'agent avec ces éléments. Après plusieurs échanges sur l'expérience professionnelle de l'agent, le bureau de gestion accepte de réduire sa durée de stage.

3

### Recommandation

Dans un contexte d'élargissement du droit à l'erreur à de nombreux domaines et de difficultés de recrutement de personnels, notamment d'enseignants, la médiatrice recommande au MASA d'accorder aux agents la

possibilité de compléter leur dossier, chaque fois que c'est possible, c'est-à-dire lorsque cela ne remet ni en cause l'organisation du recrutement (ici par voie de concours), ni l'égalité de traitement des candidats et des

lauréats. Cette souplesse pourrait être introduite dans la / les notes de service qui décrivent l'organisation des concours, là où il est actuellement souligné qu'aucune dérogation ne sera donnée aux modalités décrites.

## L'affectation des agents ultramarins lauréats de concours

1

### Saisine

Un formateur en poste dans un CFA d'un EPLEFPA, dans un département d'outremer, est lauréat d'un concours qui ouvre des postes en établissements publics. Ayant ses intérêts moraux et matériels reconnus dans ce département, et se trouvant dans une situation

personnelle et familiale spécifique, il a alerté très tôt son chef d'établissement, l'autorité académique et le Service des ressources humaines en demandant à être affecté comme stagiaire sur place sur un poste qui va se libérer, du fait du départ à la retraite d'un collègue, mais

n'a reçu aucune réponse. Il comprend que sa demande n'a pas été prise en compte en apprenant qu'un titulaire serait affecté sur le poste qu'il espérait obtenir en affectation de stage et saisit alors la médiatrice.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car une démarche a déjà été réalisée par l'agent. Elle sollicite le bureau de gestion concerné en recommandant qu'une réponse lui soit apportée très rapidement,

accompagnée d'une étude adaptée de sa situation. Il n'est en effet pas possible d'annuler la décision d'affectation d'un autre personnel.

3

### Recommandation

Les affectations des lauréats de concours peuvent générer des difficultés familiales insurmontables pour certains agents, qui n'ont alors comme seule alternative que de renoncer au bénéfice de leur concours. Dans un contexte de difficultés de recrutement de personnels et d'engagement du ministère à valoriser

notamment les postes et parcours d'enseignants, la médiatrice recommande d'adresser aux agents des réponses personnalisées aux difficultés spécifiques qu'ils évoquent.

Elle observe que ce sujet des affectations des personnels ultramarins a fait l'objet de recommandations de la médiatrice de

l'éducation nationale, dans son rapport d'activité 2022, pour *"prendre en compte les situations personnelles douloureuses et permettre le retour dans les académies à forte attractivité"* (ou d'un maintien le cas échéant).

## La prise en compte de l'expérience professionnelle lors de l'établissement d'un contrat d'enseignant national : une décision perçue comme une "boite noire"

1

### Saisine

Un enseignant en EPLEFPA recruté en CDD puis en CDI (ACEN<sup>16</sup>) conteste l'absence de reprise de certaines

expériences professionnelles pour déterminer son indice de traitement. Il a sollicité plusieurs fois son bureau de

gestion mais les réponses qu'il a obtenues ne le satisfont pas. Il saisit la médiation de l'enseignement agricole.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable du fait des recours déjà faits par l'agent. Elle observe qu'il n'existe pas de grille détaillant les critères de prise en compte des expériences professionnelles. Elle sollicite le bureau de gestion pour échanger sur la demande de l'enseignant, en reprenant ses éléments de carrière antérieure.

Le bureau de gestion indique à la médiatrice que le recrutement des agents contractuels se fait en général à l'échelon 1 (indice 370) à la rentrée scolaire, dans l'attente d'expertise de leurs expériences professionnelles qui nécessite du temps, puis peut être revu. Il précise que seules les années d'expériences professionnelles en rapport avec la discipline enseignée sont prises en compte, tout en soulignant que cette expertise est à l'appréciation de l'employeur.

Après relecture de l'historique de carrière de l'enseignant qui a saisi la médiatrice, le bureau de gestion indique qu'il n'y avait pas d'erreur le concernant et fait observer que sa progression de carrière, après son recrutement, est conforme aux grilles en vigueur et aux étapes de revalorisation prévues. Le bureau indique qu'il ne reviendra pas sur le niveau indiciaire de recrutement.

La médiatrice en fait retour à l'enseignant qui l'a saisie. Ce retour ne le satisfait pas. La médiatrice lui rappelle que dans la mesure où le bureau n'a pas souhaité revenir sur la décision initiale de recrutement, sa tentative de médiation est arrivée à son terme. Pour autant, elle note que sa demande de clarification sur les années d'expériences professionnelles prises en compte lui semble tout à fait légitime.

3

### Recommandation

La phase de recrutement d'enseignants contractuels à la rentrée scolaire est une période délicate pour les services contribuant à la "chaîne de gestion des ressources humaines", qui repose sur les établissements, les services régionaux et le SRH, dans un contexte de difficultés de recrutement. Cette mise sous tension des services pour assurer la présence des enseignants dans les classes le jour de la rentrée les amène à procéder par étape : un recrutement à l'échelon 1, puis, lorsque les agents ont fait valoir des années d'expériences professionnelles, une étude de ces éléments suivie éventuellement d'une

modification du contrat pour les prendre en compte.

L'absence d'explication sur les critères et les expériences effectivement prises en compte le cas échéant est mal perçue par les agents qui saisissent la médiation sur ce sujet. En outre, ces agents se posent la question de signer ou pas le contrat initial qui leur est proposé, ne sachant si la signature de ce contrat les fait renoncer à toute contestation ultérieure du niveau d'indice de leur recrutement. L'absence d'explication les prive également de base de discussion voire de contestation. Cette asymétrie dans la relation employeur

- employé n'est pas propice à établir une relation de confiance.

La médiatrice recommande au SRH de donner de la lisibilité aux agents contractuels lors de leur recrutement, tant en matière de règles générales que de décision individuelle, sur le niveau initial de recrutement et sur les critères de prise en compte des années d'expériences professionnelles, afin de renforcer le climat de confiance entre les agents et l'administration qui les emploie.

<sup>16</sup> ACEN : agent contractuel d'enseignement national

## Les obligations de service pour les enseignants intervenant à la fois en classe préparatoire et dans le secondaire

1

### Saisine

Une enseignante qui dispense des cours en classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE) dans un EPLEFPA saisit la médiatrice au sujet de ses obligations de services.

Pendant plusieurs années, son service en classe préparatoire était inférieur à 9 heures et il lui était attribué des heures en classes de 1<sup>ère</sup> et de terminale, afin de le compléter. Ses obligations de service étaient alors calculées en référence à celles d'un professeur certifié de l'enseignement agricole (PCEA) dans l'enseignement secondaire, soit 18 heures de service

hebdomadaire, chaque heure effectuée en classe préparatoire étant pondérée d'un coefficient de 1,5.

Lors d'une rentrée scolaire, le chef d'établissement lui attribue 9 heures en CPGE, tout en lui demandant de continuer à enseigner dans l'enseignement secondaire. Elle l'accepte, jusqu'au moment où elle réalise que son service de 9h en CPGE représente un service à temps plein en tant que tel si elle n'enseigne plus dans le secondaire. Elle reproche au directeur de ne pas l'en avoir informée et réclame alors le paiement des

heures faites dans l'enseignement secondaire comme des heures supplémentaires à son service complet en CPGE.

Elle fait un recours auprès de l'autorité académique (DRAAF), en faisant valoir que l'établissement aurait dû limiter son service à l'enseignement en CPGE, par parallélisme aux instructions mises en œuvre à l'éducation nationale. La DRAAF lui a répondu que cette consigne ne s'applique pas dans l'enseignement agricole et a rejeté son recours.

2

### Instruction

La médiatrice qualifie la saisine de recevable car un recours a déjà été réalisé. Elle constate que la réponse de la DRAAF est fondée au regard du droit en vigueur au ministère de l'agriculture (décret statutaire des PCEA n°71-618 du 16 juillet 1971, décliné par circulaire du 16 août 2004). Le MASA n'a pas transposé la lettre du 7 novembre 2016 adressée par le ministre de l'éducation nationale aux recteurs leur précisant qu'il leur revient de veiller à ce

que les enseignants affectés en CPGE se voient confier un service complet en CPGE sans avoir à le compléter par des heures d'enseignement dans le secondaire.

La médiatrice informe l'enseignante qui l'a saisie qu'elle ne peut faire valoir d'autres éléments en l'état actuel de la réglementation.

3

### Recommandation

La médiatrice n'a pas pour rôle de faire des recommandations en matière de politique de rémunération. Néanmoins, dans le cadre des réflexions menées sur la revalorisation du métier d'enseignant, elle signale cette

situation des enseignants dont le service est partagé entre classes préparatoires aux grandes écoles et enseignement secondaire, qui découle du statut des enseignants PCEA. Elle note que la réglementation en vigueur génère

une disparité de traitement entre des enseignants PCEA qui ont un même service de 9h en classe préparatoire, selon qu'ils ont ou non des heures d'enseignement dans le secondaire.

## Une clarification utile sur le non renouvellement d'un contrat d'ACEN<sup>17</sup> à l'issue d'une année d'exercice

1

### Saisine

La médiatrice est saisie par un agent contractuel d'un établissement public dont la demande d'affectation n'a pas été retenue dans le cadre de la campagne de mobilité des ACEN à la rentrée 2024. Ce poste a été attribué à un autre agent contractuel. Il conteste cette décision qu'il estime contraire

aux termes de la note de service de mobilité des ACEN car il remplit l'un des critères de priorité prévu, à savoir qu'il occupait ce poste durant l'année 2023/2024, tandis que l'agent qui a obtenu le poste ne remplit aucun des critères de priorité. La direction de son établissement lui a en outre précisé

qu'elle avait émis un avis sur sa candidature, mais aucune explication ne lui est donnée dans le courrier de notification de fin de contrat que la DRAAF lui a adressé. Son recours auprès du SRH ayant été rejeté, il fait appel à la médiatrice.

2

### Instruction

Un premier recours ayant été fait par l'agent, la médiatrice qualifie la saisine de recevable. De son échange avec la DRAAF, elle retient que la décision de non renouvellement de contrat est conforme au décret n°86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents contractuels de l'État qui régit les contrats des ACEN. L'article 45 de ce décret fixe les règles de renouvellement ou de non renouvellement de ces contrats. Il autorise l'État à renouveler ou non le contrat des agents contractuels en imposant un

délai de prévenance fonction de la durée du contrat. Le non renouvellement d'un contrat n'est pas un licenciement : c'est pourquoi le décret ne prévoit pas d'obligation de motivation dans ce cas.

Dans le cas du requérant, le délai imparti était d'un mois avant le terme du contrat, qui a été respecté, sans prévoir de motivation de la décision.

La médiatrice fait retour à l'agent en constatant que cette analyse n'apporte pas l'explication attendue.

3

### Recommandation

La note de service n° 2024-264 du 2 mai 2024 relative à la campagne d'affectation des agents contractuels pour la rentrée 2024 définit différentes règles, notamment :

- un examen de l'opportunité de renouveler ou pas le contrat des agents qui ont fait l'objet de deux rapports d'inspection comportant un avis défavorable (c'est la première règle qui apparaît dès la page 2 de la note de service),
- des règles de priorité entre agents, notamment pour les agents occupant le poste l'année précédente.

Le cas des fins de contrat est abordé en partie III.B intitulée "La situation à la rentrée scolaire 2024" de cette note, en commençant par la mention de l'ouverture des droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi. Cette partie n'évoque pas les situations qui peuvent amener l'administration à prendre une décision de non renouvellement de contrat. Par défaut, elle peut laisser penser que le seul cas où l'administration décide de ne pas renouveler un contrat est celui cité ci-dessus, après deux rapports d'inspections comportant un

avis défavorable, ou par application des critères de priorité.

La médiatrice recommande de donner plus de lisibilité aux agents contractuels (ACEN) sur les modalités d'examen des demandes d'affectation : il s'agit de préciser, dans la note de service, que les demandes peuvent faire l'objet d'une consultation du chef d'établissement et de l'autorité académique par le MASA avant décision ou non de renouvellement, et de rappeler dans quel cas de durée de contrat l'administration doit ou non motiver a priori cette décision.

<sup>17</sup> ACEN : agent contractuel d'enseignement national

## La production des documents de fin de contrat et le solde des versements dus aux agents : des situations de précarité financière signalées

1

### Saisine

En 2024, la médiatrice est saisie à 18 reprises par des agents contractuels (très majoritairement dans l'enseignement public) n'ayant pas reçu leurs documents de fin de contrat, indispensables pour s'inscrire auprès de France Travail (ex Pôle Emploi), et/ou le solde des sommes qui leur étaient dues. A son niveau, elle ne peut évaluer le nombre total d'agents confrontés à cette situation : tout ce qui suit repose donc uniquement sur ces 18 sollicitations.

Certains agents exposent de grandes difficultés financières à la médiatrice lors de leur saisine :

*“ Mon dossier est rejeté et je n'aurai toujours pas mes allocations en fin de mois. Depuis la demande de mes documents de fin de contrat par le Lycée (...) le 27 août, je n'ai toujours pas pu finaliser mon inscription à France Travail en 3 semaines et 2 jours. ”*

*“ Je ne sais plus vers qui me tourner. Cela devient une situation angoissante. J'ai des factures à*

*payer, je ne peux pas me permettre de me retrouver sans aides... ”*

Certains agents expriment à la fois une demande de solution amiable rapide pour faire face à leurs difficultés financières immédiates et leur intention de demander une compensation au ministère pour les préjudices subis, sans savoir comment cela est possible.

2

### Instruction

Dans tous les cas, dès réception de la réclamation de l'agent, la médiatrice prend contact avec le SRFD concerné pour s'assurer que la demande de documents de fin de contrat et de versement des soldes dus a bien été transmise au bureau de gestion par le circuit de gestion RH normal.

En complément de ce traitement individuel des saisines, la médiatrice alerte le SRH dès le 12 septembre suite aux premières saisines d'agents contractuels dont le contrat s'est fini le 31 août 2024. À cette occasion, le SRH réaffirme *“ son engagement pour*

*faire évoluer la procédure et fluidifier la production de ce document ”.*

En parallèle, la médiatrice relaie systématiquement au bureau de gestion concerné les alertes des agents sur leur situation financière critique.

Toutes les réclamations donnent lieu au final à la production des documents attendus (à une exception près sur les 18 saisines où l'agent avait déjà reçu les documents) : le litige porte donc sur le délai de réponse de l'administration.

3

### Recommandation

Ce sujet a déjà fait l'objet de recommandations de la médiatrice au SRH, notamment dans le rapport d'activité 2023. Dans l'organisation actuelle de la gestion des ressources humaines au MASA, seul le SRH peut produire ces documents. En outre, la majeure partie des fins de contrat est à gérer à la même

période que la signature de nouveaux contrats, à la période de rentrée scolaire de septembre.

La médiatrice renouvelle ainsi la recommandation n°2023-16 de porter la plus grande attention et la plus grande rigueur à la transmission des documents légaux de fin de contrat aux agents.

Elle recommande en outre plus largement au MASA d'apporter des réponses aux agents qui l'interpellent sur les préjudices subis (difficultés financières immédiates dues à l'absence de ressources et pertes financières additionnelles – pénalités pour impayés par exemple).

## Synthèse et suivi des recommandations 2024



Au-delà des échanges du quotidien entre la médiatrice et les services concernant les saisines individuelles, les recommandations émises visent à contribuer à l'amélioration continue du service public de l'enseignement agricole. Ainsi, comme pour l'année 2023, la médiatrice propose aux services concernés du ministère en charge de l'agriculture de faire part de

leurs observations suites à ses recommandations sur l'année 2024.

Cette démarche n'est pas applicable à toutes les recommandations, en particulier lorsqu'elles s'adressent aux agents eux-mêmes ou quand leur prise en compte ne peut être mesurée ou qualifiée.

### Recommandation n°2024-11 - Sécuriser le suivi administratif des agents, leur information et le suivi de leurs réclamations

Au vu des nombreux échanges avec les acteurs de la chaîne de gestion RH (niveau local, régional et national), la médiatrice observe qu'il existe une multitude de modes d'échanges entre ces acteurs, selon le sujet traité : échanges entre boîtes mail institutionnelles, interfaces de dépôt de dossiers... La traçabilité des étapes de gestion semble plus ou moins assurée selon les dispositifs et les processus (certaines saisines de la médiation en 2024 ont mis en évidence la perte de dossiers papiers). En outre, il semble qu'aucun de ces dispositifs ne permette systématiquement d'établir un accusé de réception aux agents, de les informer de l'avancement du traitement de leur dossier et de gérer leurs réclamations.

Elle observe que le MASA s'est doté d'outils qui semblent répondre à ces attentes de traçabilité et d'information des agents notamment pour le suivi des demandes de départ à la retraite ou dans un autre domaine, celui de l'assistance informatique aux agents d'administration centrale.

La médiatrice recommande au MASA d'étendre ce type de démarche pour sécuriser plus globalement le suivi administratif des agents, y compris après leur départ (fin de contrat notamment) en améliorant l'information donnée aux agents et le suivi du traitement de leurs réclamations.

### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Les données mentionnées dans le rapport sont à mettre en perspective par rapport au nombre total de dossiers traités en 2024. Elles invitent à relativiser les difficultés, sans sous-estimer les difficultés rencontrées par les agents :

- PSC : 9 saisines d'agents pour 19 968 agents concernés par la PSC,
- Transport : 10 saisines pour 5 041 agents pris en charge,
- HSA, HSE, ISOE : 13 saisines pour respectivement 10 528 agents HSA et HSE pour 13 635 agents ISOE (part fixe),
- Supplément familial de traitement (SFT) : 5 saisines pour 10 544 agents bénéficiaires.

Dans le cadre des process mis en place, le SRH poursuit l'objectif de sécuriser la gestion de la paie.

### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de ce retour. En effet, la médiation de l'enseignement agricole n'est pas un « guichet » de réclamation de premier niveau et ne peut être saisie que lorsque l'agent a fait un premier recours et n'a pas obtenu de réponse ou d'issue qui lui semble acceptable. C'est pourquoi il est revient bien aux services et aux établissements de mettre en regard les signalements faits par la médiation avec les réclamations de premier niveau.

La médiatrice poursuivra le dialogue avec le SRH sur ce sujet.

2025

### Recommandation n°2024-12 - Des modalités de régularisation de salaire à exposer par écrit aux agents et des préjudices en chaîne à prendre en compte

La médiatrice recommande au SRH d'accuser rapidement réception des alertes des agents qui signalent un trop-perçu. Elle recommande de les informer par écrit des modalités de remboursement prévues, ainsi que des possibilités et modalités de négociation éventuelle d'échéancier.

Lorsque c'est l'administration qui détecte un trop-versé à un agent, la médiatrice recommande au SRH d'en informer l'agent très rapidement et de lui communiquer par écrit ces mêmes informations sur les modalités de reversement et les modalités de négociation éventuelle d'échéancier.

Enfin, la médiatrice recommande au SRH de faciliter les démarches des agents qui subissent des préjudices en chaîne suite à des trop-perçus (notamment la réduction ou la suppression de certaines aides sociales) et qui sollicitent par exemple une attestation pour rétablir des droits sociaux.

2025

► **Observation du service des ressources humaines du MASA**

Les modalités de remboursement sont invariables et non négociables. Un trop perçu constaté en paie est précompté dans la limite de la quotité saisissable le premier mois. L'agent peut ensuite demander au MASA de convertir le reste à recouvrer en titre de perception. Le MASA intervient alors auprès de la DDFiP pour demander l'émission d'un titre de perception. À réception, il appartient à l'agent de solliciter un échéancier à la DDFiP qu'elle seule peut accorder. La procédure prévoit que les trop perçus importants sont notifiés aux agents par un courrier type adapté à chaque situation individuelle.

La communication sur ce sujet est sans doute à renforcer, au-delà des explications données au cas par cas aux agents.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie le SRH pour cette clarification et s'attachera à relayer ces modalités aux agents concernés en cas de nouvelles saisines sur ce sujet. Elle prend également note du retour du SRH sur le besoin de renforcer la communication sur ce sujet au-delà du cas par cas.

**Recommandation n°2024-13 - Prime d'attractivité : des informations difficiles à trouver, un calcul complexe**

Dans l'objectif de renforcer la relation de confiance entre les agents et leur ministère employeur, la médiatrice recommande au MASA de rendre facilement accessible, chaque fois que c'est possible, une information pratique sur les éléments de rémunérations (au-delà de la part indiciaire), telle que la prime d'attractivité. Elle observe que dans certains domaines, des calculateurs en ligne mis à disposition des agents répondent à ce type de question.

► **Observation du service des ressources humaines du MASA**

La prime d'attractivité, comme toute prime ou indemnité, est encadrée par des textes réglementaires, et transpose les mesures appliquées par le ministère en charge de l'éducation nationale. Les textes suivants s'appliquent :

- le décret n° 2021-1372 du 19 octobre 2021 instituant une prime d'attractivité pour certains personnels enseignants et d'éducation relevant du ministère chargé de l'agriculture,
- l'arrêté du 19 octobre 2021 modifié fixant le montant annuel de la prime d'attractivité pour certains personnels enseignants et d'éducation relevant du ministère de l'agriculture et de l'alimentation.

L'article 1 de l'arrêté du 22 août 2023 modifiant l'arrêté du 19 octobre 2021 fixant le montant annuel de la prime d'attractivité pour certains personnels enseignants et d'éducation

2025

2025

relevant du ministère de l'agriculture et de l'alimentation (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047986583>) comprend un tableau fixant le montant annuel brut de la prime en fonction de l'échelon de l'agent pour les titulaires et de l'indice brut pour les contractuels.

Pour les agents gérés par le bureau de gestion des personnels enseignants et des personnels de la filière formation-recherche (BE2FR), le SRH a intégré la gestion de cette prime dans RenoirRH prime au 1<sup>er</sup> septembre pour le secteur public et au 1<sup>er</sup> mai pour le secteur privé. Les contractuels devraient pouvoir être intégrés à RenoirRH prime courant 2026.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie le SRH pour ces informations et ces évolutions, qui devraient permettre aux agents concernés d'obtenir des explications auprès de leurs gestionnaires de proximité.

**Recommandation n°2024-14 - Prestations d'action sociale : des procédures complexes**

La médiatrice observe la difficulté exprimée par un secrétariat général de DRAAF face à la complexité d'une procédure - et en particulier d'un formulaire (ici le formulaire F16A de la note de service relative aux barèmes des prestations d'action sociale en 2024) - destinée au versement d'une aide sociale aux agents. Elle entend également le regret du service de ne pas être en mesure de répondre individuellement aux agents.

N'ayant pas de vision large de ce sujet ni d'expertise en matière de prestations sociales, la médiatrice recommande au MASA de solliciter des agents volontaires d'établissements et de services déconcentrés pour chercher à simplifier la procédure avec deux objectifs concomitants :

- simplifier le travail des services afin de faciliter le versement de ces aides aux agents,
- redonner aux services la capacité à informer les agents des suites données à leur demande, en particulier en cas de refus.

► **Observation du service des ressources humaines du MASA**

Le formulaire F16A concerne l'aide à la scolarité, prestation sociale ministérielle existe depuis très longtemps et aucune remontée de difficulté n'avait été signalée au SRH. L'instruction de cette aide est faite par la RH de l'établissement (vérification de la complétude dossier) puis transmise pour mise en paiement à la DRAAF. C'est à cette dernière d'organiser le retour d'information auprès du demandeur. Le MASA est prêt à examiner une évolution du formulaire si les éléments de complexité sont remontés au SRH et avérés.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie le SRH de ce retour et de cette proposition d'écoute des services s'ils le souhaitent.

2025

### Recommandation n°2024-15 - Les régimes de primes autres que le RIFSEEP<sup>18</sup>: des spécificités à bien prendre en compte

La médiatrice recommande aux établissements d'accuser réception des réclamations des agents.

Elle recommande la plus grande attention sur la mise en œuvre des régimes indemnitaires, qui sont un facteur important d'attractivité des postes et de reconnaissance des agents.

Elle invite les établissements, chaque fois que nécessaire, à solliciter un appui juridique auprès de l'autorité académique.

#### ► Observation de la sous-direction EDC de la DGER

La chaîne et les outils (DGER) liés aux versements indemnitaires pour les enseignants nécessitent des interventions de multiples d'acteurs imposant des contraintes fortes et de possibles erreurs. Des travaux sont en cours en vue de renouveler les outils avec un double objectif : simplification du traitement des primes et indemnités et automatisation.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie la sous-direction EDC de ce retour et suivra avec intérêt ces travaux.

### Recommandation n°2024-16 - Des facteurs aggravant la vulnérabilité d'agents malades

La médiatrice recommande au MASA de renforcer le suivi des agents en maladie, en précisant le rôle des différents acteurs de la "chaîne de gestion des ressources humaines" (gestionnaire local, régional, national). Dans le souci de limiter une forme d'emballage des sollicitations vis-à-vis des gestionnaires, qui accroît manifestement la charge de travail des services sans améliorer le service rendu aux agents, elle recommande de privilégier l'organisation ou la confirmation d'un guichet unique pour l'agent, guichet qui doit disposer de tous les outils, informations ou ressources pour assurer : la réception des demandes, la délivrance d'accusé de réception, la délivrance des documents attendus, l'information et l'accompagnement individualisé et continu nécessaire.

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Il conviendrait de spécifier davantage la recommandation et de comprendre en amont les difficultés rencontrées par les agents. Il est rappelé que s'agissant des congés longs, des acteurs et des procédures spécifiques existent [conseil médical au niveau départemental]. Tant que ces instances ne se sont pas réunies, le dossier administratif de l'agent ne peut être traité, ce qui génère des délais et des régularisations puisqu'à défaut d'avis, la situation administrative de l'agent est prolongée.

Il est rappelé que la RH de proximité est l'interlocuteur dédié des agents et est à même de lui expliquer les procédures et lui communiquer les informations sur l'instruction de son dossier. Le SRH intervient bien sûr en appui des services RH de proximité. Les grands principes et process des congés maladie vont donner lieu à une note de service.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de ce retour et proposera un temps de retour d'expérience sur des cas concrets, comme proposé. Cette recommandation rejoint en outre la recommandation n°2024-11 - Sécuriser le suivi administratif des agents, leur information et le suivi de leurs réclamations.

2025

### Recommandation n°2024-17 - Reconnaître et définir les contours d'un droit à l'erreur qui ne remette pas en cause l'égalité de traitement lors des concours

Dans un contexte d'élargissement du droit à l'erreur à de nombreux domaines et de difficultés de recrutement de personnels, notamment d'enseignants, la médiatrice recommande au MASA d'accorder aux agents la possibilité de compléter leur dossier, chaque fois que c'est possible, c'est-à-dire lorsque cela ne remet ni en cause l'organisation du recrutement (ici par voie de concours), ni l'égalité de traitement des candidats et des lauréats. Cette souplesse pourrait être introduite dans la / les notes de service qui décrivent l'organisation des concours, là où il est actuellement souligné qu'aucune dérogation ne sera donnée aux modalités décrites.

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Ce sujet est effectivement à instruire par le SRH, sur la base de situations concrètes à remonter.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de ce retour positif.

2025

### Recommandation n°2024-18 - L'affectation des agents ultramarins lauréats de concours

Les affectations des lauréats de concours peuvent générer des difficultés familiales insurmontables pour certains agents, qui n'ont alors comme seule alternative que de renoncer au bénéfice de leur concours. Dans un contexte de difficultés de recrutement de personnels et d'engagement du ministère à valoriser notamment les postes et parcours d'enseignants, la médiatrice recommande d'adresser aux agents des réponses personnalisées aux difficultés spécifiques qu'ils évoquent. Elle observe que ce sujet des affectations des personnels ultramarins a fait l'objet de recommandations de la médiatrice de l'éducation nationale, dans son rapport d'activité 2022, pour "prendre en compte les situations personnelles douloureuses et permettre le retour dans les académies à forte attractivité" (ou d'un maintien le cas échéant).

<sup>18</sup> RIFSEEP : régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel

2025

► **Observation de la sous-direction EDC de la DGER**

Dans le processus de définition de la carte des emplois couvrant les besoins pédagogiques confirmés en amont de chaque rentrée scolaire, la DGER examine avec les autorités académiques (SRFD-SFD) et cible, notamment au regard des inscriptions et/ou des résultats d'admissibilité aux concours, les postes répondant aux conditions statutaires d'affectation des stagiaires et compatibles avec les contraintes connues. En outre, hormis pour les lauréats issus des deux collectivités d'outre-mer relevant d'un calendrier scolaire décalé (1<sup>er</sup> février N / 31 janvier N+1), l'ENSFEA adapte l'organisation des séquences de formation pour limiter les déplacements des stagiaires et leur durée hors DROM. Enfin, pour la session 2025, la DGER prend en charge les échanges, au besoin, individuels avec les lauréats pour la détermination de leur poste d'affectation comme stagiaires, afin d'apporter une réponse à chaque demande particulière.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie la sous-direction EDC de ce retour et continuera à suivre avec attention ce sujet, en cas de nouvelle saisine éventuelle.

**Recommandation n°2024-19 - La prise en compte de l'expérience professionnelle lors de l'établissement d'un contrat d'enseignant national : une décision perçue comme une "boite noire"**

La phase de recrutement d'enseignants contractuels à la rentrée scolaire est une période délicate pour les services contribuant à la "chaîne de gestion des ressources humaines", qui repose sur les établissements, les services régionaux et le SRH, dans un contexte de difficultés de recrutement. Cette mise sous tension des services pour assurer la présence des enseignants dans les classes le jour de la rentrée les amène à procéder par étape : un recrutement à l'échelon 1, puis, lorsque les agents ont fait valoir des années d'expériences professionnelles, une étude de ces éléments suivie éventuellement d'une modification du contrat pour les prendre en compte.

L'absence d'explication sur les critères et les expériences effectivement prises en compte le cas échéant est mal perçue par les agents qui saisissent la médiation sur ce sujet. En outre, ces agents se posent la question de signer ou pas le contrat initial qui leur est proposé, ne sachant si la signature de ce contrat les fait renoncer à toute contestation ultérieure du niveau d'indice de leur recrutement. L'absence d'explication les prive également de base de discussion voire de contestation. Cette asymétrie dans la relation employeur - employé n'est pas propice à établir une relation de confiance.

La médiatrice recommande au SRH de donner de la lisibilité aux agents contractuels lors de leur recrutement, tant en matière de règles générales que de décision individuelle, sur le niveau initial de recrutement et

sur les critères de prise en compte des années d'expériences professionnelles, afin de renforcer le climat de confiance entre les agents et l'administration qui les emploie.

2025

► **Observation du service des ressources humaines du MASA**

Le niveau de rémunération des agents contractuels enseignants se fait sur la base d'une grille indiciaire. La rémunération tient ainsi compte du niveau de diplôme ainsi que de l'expérience professionnelle antérieure du candidat.

Compte tenu des délais très contraints de préparation de la rentrée scolaire, il n'est pas toujours possible de procéder à l'analyse de l'expérience professionnelle antérieure de l'enseignant dès la rédaction du contrat. Dans ce cas, dans une approche pragmatique garantissant le versement d'une rémunération dès le premier mois de travail, le SRH prépare un contrat au 1<sup>er</sup> échelon et procède au reclassement de l'agent (avec effet rétroactif) à l'automne.

Pour faciliter et accélérer ce travail de reprise, il est conseillé aux agents de veiller à la qualité des pièces transmises et de fournir de préférence des attestations ou certificats de travail récapitulatifs, plutôt que l'ensemble de leurs contrats et/ou bulletins de paie.

► **Observation de la médiatrice**

La médiatrice remercie le SRH de ce retour sur les modalités et le déroulement de l'établissement des contrats de travail et relaiera ce conseil aux agents qui la saisiraient à l'avenir.

Elle poursuivra le dialogue avec le SRH sur ce sujet.

**Recommandation n°2024-20 - Les obligations de service pour les enseignants intervenant à la fois en classe préparatoire et dans le secondaire**

La médiatrice n'a pas pour rôle de faire des recommandations en matière de politique de rémunération. Néanmoins, dans le cadre des réflexions menées sur la revalorisation du métier d'enseignant, elle signale cette situation des enseignants dont le service est partagé entre classes préparatoires aux grandes écoles et enseignement secondaire, qui découle du statut des enseignants PCEA. Elle note que la réglementation en vigueur génère une disparité de traitement entre des enseignants PCEA qui ont un même service de 9h en classe préparatoire, selon qu'ils ont ou non des heures d'enseignement dans le secondaire.

2025

► **Observation de la sous-direction EDC de la DGER**

Le calcul du service dû par un enseignant est lié à son statut mais également aux classes dans lesquelles il intervient. La réglementation est appliquée même si cela peut générer des incompréhensions de la part des agents. L'objectif d'un poste d'enseignant est bien dans le cadre du contrat avec l'Etat de répondre aux besoins structurels des classes présentes dans un établissement.

2025

► **Observation de la médiatrice**

*La médiatrice remercie la sous-direction EDC de son retour. Cette recommandation a valeur de signalement, comme indiqué.*

### Recommandation n°2024-21 - Une clarification utile sur le non renouvellement d'un contrat d'ACEN<sup>19</sup> à l'issue d'une année d'exercice

La note de service n° 2024-264 du 2 mai 2024 relative à la campagne d'affectation des agents contractuels pour la rentrée 2024 définit différentes règles, notamment :

- un examen de l'opportunité de renouveler ou pas le contrat des agents qui ont fait l'objet de deux rapports d'inspection comportant un avis défavorable (c'est la première règle qui apparaît dès la page 2 de la note de service),
- des règles de priorité entre agents, notamment pour les agents occupant le poste l'année précédente.

Le cas des fins de contrat est abordé en partie III.B intitulée "La situation à la rentrée scolaire 2024" de cette note, en commençant par la mention de l'ouverture des droits à l'allocation d'aide au retour à l'emploi. Cette partie n'évoque pas les situations qui peuvent amener l'administration à prendre une décision de non renouvellement de contrat. Par défaut, elle peut laisser penser que le seul cas où l'administration décide de ne pas renouveler un contrat est celui cité ci-dessus, après deux rapports d'inspections comportant un avis défavorable, ou par application des critères de priorité.

La médiatrice recommande de donner plus de lisibilité aux agents contractuels (ACEN) sur les modalités d'examen des demandes d'affectation : il s'agit de préciser, dans la note de service, que les demandes peuvent faire l'objet d'une consultation du chef d'établissement et de l'autorité académique par le MASA avant décision ou non de renouvellement, et de rappeler dans quel cas de durée de contrat l'administration doit ou non motiver a priori cette décision.

► **Observation du service des ressources humaines du MASA**

*Les agents en CDD ne bénéficient pas du droit au renouvellement automatique de leur contrat. La note de service 2025-116 du 26 février 2025 précise que les agents concernés par le non-renouvellement de leur contrat en sont informés par courrier du SRFD. Le délai de prévenance varie de 8 jours à 3 mois selon la durée cumulée des contrats de l'agent au MASA.*

*Par ailleurs, afin de bénéficier d'un renouvellement de leur contrat, les agents en CDD doivent participer à la campagne unique d'affectation des enseignants cadrée par la note de service 2025-116 précitée. Près de 1300 ACEN ont ainsi pu connaître, dès le 12 juin 2025, leur affectation au 1<sup>er</sup> septembre 2025. Les agents qui n'ont pas obtenu de poste lors de cette campagne peuvent candidater sur les postes réservés aux contractuels publiés fin juin.*

2025

► **Observation de la sous-direction EDC de la DGER**

*Dans le cadre de la rénovation du calendrier de préparation de rentrée scolaire, mise en œuvre à compter de la rentrée scolaire 2025, la mobilité des personnels enseignants et d'éducation du ministère relève d'une campagne unique, quel que soit leur statut et celui des postes publiés (titulaires et contractuels / agent en CDI et en CDD : note de mobilité n°2025-116 du 26 février 2025). Les termes de cette note de mobilité ont été adaptés en conséquence, notamment pour préciser les conditions d'affectation des enseignants et CPE contractuels selon la nature de leur contrat et les situations d'obligation de mobilité des agents en CDI. Elle rappelle également l'information individuelle assurée par le bureau de gestion à chacun des agents contractuels ayant fait l'objet de deux inspections défavorables ne permettant pas leur maintien ou leur renouvellement dans la fonction d'enseignement. En publiant dès la fin février 2025 les postes statutairement réservés aux enseignants contractuels et en autorisant les candidatures des agents en CDD également sur les postes titulaires, cette campagne unique a permis de recueillir un nombre important de candidatures au renouvellement pour la rentrée scolaire 2025. Par ailleurs, l'absence d'avis préalable du chef d'établissement ou de l'autorité académique sur ces candidatures ressort désormais clairement de cette note. Enfin, le séquençage des publications de résultats, en fonction sur statut et du type de contrat des candidats, est resté identique au calendrier des années précédentes, de manière à maintenir à la fin juin l'ouverture des recrutements de nouveaux ACEN, pour assurer une visibilité sur le pourvoi des postes et les affectations aux établissements et aux agents, suffisamment en amont de la rentrée scolaire.*

► **Observation de la médiatrice**

*La médiatrice remercie le SRH et la sous-direction EDC pour ces retours.*

2025

<sup>19</sup> ACEN : agent contractuel d'enseignement national

## Suivi des recommandations 2023



Suites à certaines recommandations émises par la médiatrice sur l'année 2023, les services du MASA ont fait part de travaux en cours ou à engager pour réduire les sources de difficultés rencontrées par des agents.

La médiatrice s'attache à faire retour de ses observations en 2024 et propose aux services de faire part de ces démarches

et d'échanger le cas échéant sur d'autres suites à donner.

Cette démarche n'est pas applicable à toutes les recommandations, en particulier lorsqu'elles s'adressent aux agents eux-mêmes ou quand leur prise en compte ne peut être mesurée ou qualifiée.

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

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

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

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

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

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

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

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice comprend la difficulté, pour le SRH, de produire une information individuelle

2024

aux agents et le remercie de l'attention portée à la question des règles de départage. Elle souligne néanmoins que lors de son étude des saisines de personnels, comportant notamment les réponses données par le SRH à leurs recours, elle n'a pas trouvé d'information ni d'explication individuelle et souhaite donc poursuivre cet échange avec le SRH.

2025

#### ► Observation du Service des ressources humaines du MASA

Des échanges sont à programmer sur ce sujet.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de cette proposition.

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

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

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

2024

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

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

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

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de ce retour d'information

2025

#### ► Observation de la médiatrice

En 2024, la médiatrice a reçu 10 nouvelles saisines concernant ce remboursement venant pour plus de la moitié de personnels affectés en établissement d'enseignement supérieur public. Une recommandation spécifique sera faite à la direction concernée.

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Il n'y a plus de stock de dossiers en attente de traitement au SRH. Un délai moyen de 3 mois entre la

2024

demande adressée aux gestionnaires de proximité et la traduction de celle-ci en paie est constaté. Certains dossiers anciens sont traités au cas par cas avec les gestionnaires de proximité qui remontent des difficultés.

Sans nouvelle demande de l'agent au cours d'une année, le remboursement est automatiquement coupé.

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

Il est légitime qu'un agent souhaite vérifier les régularisations de salaires qui lui sont versées ou prélevées. La médiatrice recommande que les gestionnaires des services régionaux (SRFD) disposent des informations permettant de répondre aux agents pour ce faire, notamment en ayant accès aux éléments de rémunération. En outre, le prélèvement à la source a introduit une complexité supplémentaire dans les situations de régularisation, laquelle n'avait pas été identifiée dans la situation présentée ici. Aussi, la médiatrice recommande de prévoir une mention explicite invitant les agents à se rapprocher du centre des impôts dont ils relèvent pour tout besoin d'expertise.

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Deux cas de figure sont à distinguer :

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

#### ► Observation de la médiatrice

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

#### ► Observation de la médiatrice

En 2024, la médiatrice a à nouveau été saisie par des personnels confrontés à des difficultés importantes liées à des régularisations de rémunérations (cf. recommandation n°2024-12).

Elle réitère donc la recommandation de développer l'information donnée aux agents concernés. Cette recommandation a fait l'objet de nouveaux échanges : se reporter à la recommandation n°2024-12 - Des modalités de régularisation de salaire à exposer par écrit aux agents et des préjudices en chaîne à prendre en compte.

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

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

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

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

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

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

#### ► Observation de la médiatrice

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

#### ► Observation de la médiatrice

En 2024, la médiatrice a de nouveau reçu 13 saisines portant sur l'absence de paiement de vacances examens, dont 8 étaient recevables et fondées. La recherche de l'élément bloquant la mise en paiement a relevé dans tous les cas de la MIREX : code postal de résidence de l'agent modifié, changement de statut de l'agent en cours d'année (agent contractuel indemnitaire devenu enseignant contractuel de droit public en établissement privé ou ayant quitté le MASA), incident dans le flux de traitement, changement de RIB.

Ces observations amènent désormais la médiatrice à considérer que ces demandes ne sont pas des litiges en tant que tels : il n'y a pas contestation du paiement dû. Son rôle se limite dorénavant à indiquer au requérant qu'il lui appartient de demander à la MIREX de poursuivre la recherche de l'anomalie qui bloque le paiement, jusqu'à la résolution du problème.

#### ► Observation de la sous-direction POFE de la DGER

La SD POFE confirme que la procédure est effectivement clarifiée depuis la parution de la NS 2022/962.

2024

2024

2025

2025

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

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

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

2024

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

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

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

#### ► Observation de la médiatrice

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

2025

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Le SRH a renforcé l'information des agents à travers notamment l'organisation de webinaires sur ce sujet de la retraite.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de ce retour.

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

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

Elle recommande par ailleurs au bureau de la formation continue de préciser les modalités de demandes simultanées de congé formation et de mobilisation du CPF. Elle recommande en outre de rendre plus accessible les ressources et l'offre de conseil et d'accompagnement pour la formation continue des personnels enseignants des établissements privés, en lien avec les fédérations d'établissements privés.

2024

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

L'information relative à la mobilisation des dispositifs de la formation professionnelle tout au long de la vie (FPTLV), dont le CPF, est effectuée par le biais

du site internet Formco qui présente les éléments de la note de service SG/SRH/SDDPRS/2022-891 du 07/12/2022 et ses annexes relatives aux dispositifs de la FPTLV au ministère chargé de l'agriculture.

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

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

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

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

#### ► Observation de la médiatrice

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

#### ► Observation du Service des ressources humaines du MASA

Des échanges sont à programmer sur ce sujet.

#### ► Observation de la médiatrice

La médiatrice remercie le SRH de cette proposition.

2024

2025

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

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

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

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

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

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

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

#### ► Observation de la médiatrice

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

#### ► Observation de la médiatrice

En 2024, la médiatrice a de nouveau été interpellée par des agents titulaires placés en PNA en CFA ou CFPPA et réitère donc sa recommandation.

#### ► Observation de la sous-direction EDC de la DGER

Comme elle s'y était engagée, la DGER a piloté à compter de la rentrée scolaire 2024, en collaboration avec le SG, la définition et la mise en place d'un plan d'accompagnement pour le repositionnement

des agents de l'Etat affectés sur "emplois gagés" au sein des EPLEFPA. Ce plan a été diffusé au mois de janvier 2025 aux directeurs d'établissements et aux autorités académiques, en vue de la réaffectation des agents concernés à compter de la rentrée scolaire 2025 sur des postes prévus pour des titulaires hors CFA/CFPPA. Il repose sur la conduite par les directeurs d'entretiens avec chacun de ces agents, ainsi que sur l'identification avec les autorités académiques, l'IEA et le RAPS, de postes publiés aux campagnes de mobilité permettant leur candidature pour une réaffectation dans les zones géographiques recherchées. Les résultats de la campagne de mobilité des enseignants titulaires publiés le 30 avril 2025 incluent des mutations réalisées dans ce cadre.

2025

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

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

" Vos démarches à effectuer afin d'être inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi : votre service gestionnaire doit vous transmettre, à la rupture de votre contrat de travail, votre attestation destinée à Pôle emploi précisant le motif de rupture du contrat de travail ainsi que vos périodes d'affiliation et les rémunérations associées ; [...]"

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Le SRH partage la recommandation de la médiatrice.

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

#### ► Observation de la médiatrice

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

#### ► Observation de la médiatrice

En 2024, la médiatrice a de nouveau été interpellée par des agents en fin de contrat et réitère donc sa recommandation.

#### ► Observation du service des ressources humaines du MASA

Un travail est actuellement en cours entre le SRH et le SNUM pour déployer un outil d'automatisation

2024

2025

2024

2025

2025

des documents de fin de contrat, et ainsi permettre aux agents de disposer de leurs documents dans les meilleurs délais.

Il convient de noter que le décret n°2020-1296 du 23 octobre 2020 relatif à l'indemnité de fin de contrat dans la fonction publique prévoit que l'indemnité de fin de contrat (IFC) est versée au plus tard un mois après le terme du contrat. Ce délai n'est pas compatible avec le calendrier de la paie (fixé par la DGFIP et qui ne peut être modifié), qui impose que les rémunérations du mois N sont préparées en mois N-1.

Par ailleurs, l'indemnité de fin de contrat est versée aux agents dont la durée du contrat, renouvellement compris, est inférieure ou égale à 1 an. Dès lors que les demandes de renouvellement de contrat peuvent être transmises très tardivement au SRH, parfois après la prise de fonctions, le versement de l'IFC ne peut être enclenché qu'au moment où il est certain que l'agent ne bénéficie pas du renouvellement de son contrat. Cela entraîne donc un décalage dans le versement de l'IFC. Le SRH réfléchit toutefois à la mise en place d'une procédure permettant d'accélérer le processus de versement de l'IFC, par exemple en demandant aux agents de fournir une attestation sur l'honneur indiquant qu'ils ne bénéficient pas d'un nouveau contrat ou du renouvellement de leur contrat à la suite immédiate de leur CDD. Cette procédure est en effet celle appliquée dans d'autres ministères.



# 4

## ANNEXES



## **Annexe 1 :** **sources d'information et ressources**

---

### **Portrait de l'enseignement agricole en 2025**

► <https://agriculture.gouv.fr/portrait-de-lenseignement-agricole-edition>

### **Guide des Administrateurs en EPLEFPA**

► [https://chlorofil.fr/fileadmin/user\\_upload/01-systeme/structuration/epl/EPLEFPA/conseil-administration/guide-admin.pdf](https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/01-systeme/structuration/epl/EPLEFPA/conseil-administration/guide-admin.pdf)

### **Appui à la prise de fonction des nouveaux enseignants et formateurs contractuels des établissements publics d'EA**

► <https://chlorofil.fr/tutac/>

## Annexe 2 : liste des sigles

### ACEN

Agent contractuel d'enseignement national

### AESH

Accompagnant d'élève en situation de handicap

### ASP

Agence de service et de paiement

### ATCA

Allocation temporaire de cessation d'activité

### BAEVS

Bureau de l'action éducative et de la vie scolaire

### BASS

Bureau de l'action sanitaire et sociale

### BE2FR

Bureau de gestion des personnels enseignant et des personnels de la filière formation-recherche

### BEX

Bureau des examens

### B TSA

Brevet de technicien supérieur agricole

### CCF

Contrôle en cours de formation

### CDD

Contrat à durée déterminée

### CDI

Contrat à durée indéterminée

### CFA

Centre de formation d'apprentis

### CFP

Congé de formation professionnelle

### CFPPA

Centre de formation professionnelle et de promotion agricole

### CMO

Congé maladie ordinaire

### CNEA

Conseil national de l'enseignement agricole

### CNEAP

Conseil national de l'enseignement agricole privé

### CPF

Compte personnel de formation

### CPGE

Classe préparatoire aux grandes écoles

### DAAF

Direction de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (Outremer)

### DDFIP

Direction départementale des finances publiques

### DGER

Direction générale de l'enseignement et de la recherche

### DRAAF

Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt

### DRFC

Délégué régional à la formation continue

### EPLEFPA

Établissement public local d'enseignement et de formation agricole

### HSA / HSE

Heures supplémentaires

### IFOMENE

Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation

### IGPDE

Institut de la Gestion publique et de Développement Économique

### ISOE

Indemnité de suivi et d'orientation des élèves

### MASA

Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire

### MFR

Maison familiale et rurale

### MIREX

Mission interrégionale des examens

### MSA

Mutualité sociale agricole

### PAMS

pôle d'accompagnement du management des services

### PCEA

Professeur certifié de l'enseignement agricole

### PNA

Position normale d'activité

### PSC

Prestation sociale complémentaire

### RAPS

Réseau d'appui aux personnes et aux structures

### RESEDA

Réseau Education pour la santé, l'écoute et le développement de l'adolescent

### RGPD

Règlement général sur la protection des données

### RIFSEEP

Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel

### SCAV

Service des concours agronomiques et vétérinaires

### SCEI

Service de Concours Écoles d'Ingénieurs

### SFD

Service de la formation et du développement (Outremer)

### SRFD

Service régional de la formation et du développement

### SRH

Service des ressources humaines

### UC

Unité capitalisable

### UNMFREO

Union nationale des maisons familiales et rurales d'éducation et d'orientation

### UNREP

Union nationale rurale d'éducation et de promotion

### VAE

validation des acquis de l'expérience

## Annexe 3 : 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.

## Extraits de saisines d'usagers et d'agents reçues par la médiatrice en 2024

« Je vous remercie sincèrement pour votre attention et pour votre accompagnement. »

« Vous comprendrez que je suis fatiguée et agacée de réclamer ce qui m'est dû. »

« Je vous sollicite donc pour une médiation la plus rapide possible pour sortir de cette impasse. »

« Je n'ai pas eu de courrier de réponse explicatif et encore moins... d'excuses. »

« Malgré plusieurs relances, je m'inquiète de n'avoir toujours pas eu de nouvelle d'avancement de mon dossier. J'aimerais vraiment savoir où il en est. »

« J'ai attendu un an la dernière fois, aussi suis-je inquiète. »

« Auriez-vous s'il vous plaît l'obligeance de me fournir conseils, contacts, coordonnées pour faire valoir les droits de ma fille, je ne souhaite pas envisager de procédures judiciaires, pourtant mon avocat me le conseille fortement, dois-je en arriver là ? »

« Je vous remercie pour votre disponibilité et votre écoute. »

« Je vous remercie donc vivement de prendre du temps pour aller à la pêche aux informations auprès des services compétents. »

**MÉDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR**

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

**MÉDIATEUR DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR**

**MASA / DGER**

78 rue de Varenne - 75349 Paris 07 SP

**Médiatrice**

Marie Pierre MULLER

- 01 49 55 81 75
- 06 23 51 44 61

**Médiatrice déléguée**

Joëlle GUYOT

- 01 49 55 41 30
- 07 63 26 82 27



SUIVEZ-NOUS

[agriculture.gouv.fr](http://agriculture.gouv.fr)

