

ANNÉE 2019

RAPPORT DU MÉDIATEUR DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR



AVANT-PROPOS

La loi d'avenir pour l'agriculture, l'alimentation et la forêt du 13 octobre 2014 en son article 60-1-2 et le décret du 21 avril 2015, en créant un médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur, ont initié une démarche forte en direction des usagers (parents et publics en formation) mais aussi des personnels.

Il s'agit d'aider les interlocuteurs de l'administration dans la recherche d'une solution à leurs différends individuels et ainsi d'améliorer les relations sociales dans l'enseignement agricole.

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

Pour remplir sa mission, l'administration s'efforce de prendre en compte le plus grand nombre de situations susceptibles d'être rencontrées et d'appliquer à chacune le traitement spécifique qui lui convient. Cependant, la réalité est toujours beaucoup plus complexe, il n'est pas toujours possible de faire entrer dans des cadres préétablis, toutes les situations individuelles.

C'est ainsi que notre administration est interpellée par ses usagers ou ses personnels, lorsqu'ils se trouvent dans une situation qui s'écarte de cette gestion de masse, soit parce qu'elle n'a pas été exactement prévue, soit que, bien que prévue, elle ne peut se voir appliquer le régime général pour diverses raisons.

Le médiateur appelle souvent l'attention de l'administration sur les cas particuliers qui n'ont pas reçu de solution satisfaisante. Il s'efforce également de l'aider à les régler, en favorisant ainsi un dialogue serein entre les parties.

De nombreux exemples figurant dans ce rapport montrent à l'évidence qu'à condition de se donner un peu de temps mais surtout aussi de faire preuve d'écoute et d'empathie, des situations parfois inextricables, notamment pour les intéressés, peuvent déboucher sur des solutions acceptables.

Plusieurs réclamations qui nous sont transmises soulèvent peu de difficultés de nature technique mais révèlent parfois un dysfonctionnement dans certains services de notre administration qui ne répondent pas à toutes les réclamations. Ces services sous-estiment les effets de la non réponse pour la personne concernée. Il en résulte inévitablement un sentiment de méfiance renforcée vis-à-vis de l'institution et l'impression d'être ignoré. Toutefois, chacun a compris qu'au-delà de ces quelques dysfonctionnements, il convenait de ne pas généraliser et tomber dans une critique de l'ensemble du système et serait injuste vis-à-vis de la très grande majorité de ses acteurs.

Le travail du médiateur et de son adjoint est complexe et diversifié. Leur intervention touche à un grand nombre de problèmes concernant un champ très vaste et ne se résume pas au traitement de dossiers souvent complexes. Ils reçoivent, écoutent, conseillent, orientent...

En tant que médiateurs, nous préférons agir en co-médiation et nous travaillons tous deux sur les mêmes dossiers plutôt que d'agir en solo. Par souci éthique de contribuer au développement de la pratique des médiateurs, puisque comme tout art, la médiation se développe par le compagnonnage, mais plus candidement, parce que deux têtes valent mieux qu'une. Chacun des médiateurs est là pour sécuriser, augmenter la « zone de contrôle » prônée par Thomas FIUTAK (*Le médiateur dans l'arène*, Erès, 2009) au cours du processus de médiation. Animer un dispositif de médiation à deux implique de se connaître. La Co-médiation se travaille et ne s'improvise pas. Il s'agit d'être bienveillant, ouvert à la pratique professionnelle de l'autre. Il faut s'enrichir de la pratique de l'autre. La Co-médiation permet de réunir deux façons de travailler, deux personnalités et deux empreintes professionnelles différentes. Il s'agit alors pour nous de travailler ensemble, de réunir deux façons de faire, deux façons d'observer. Co-médier n'implique pas juste d'additionner ses savoir-faire, il faut créer ensemble.

Le ministère de l'agriculture et de l'alimentation, aux différents niveaux de l'administration, a fait un effort considérable pour mieux dialoguer avec ses personnels et ses usagers. Il reste que, dans un domaine aussi essentiel, des progrès sont possibles.

Au total, 136 réclamations individuelles ont été traitées entre le 1er janvier et le 31 décembre 2019 par le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur (128 en 2018 et 106 en 2017). 4 interventions en établissements ont été réalisées à la demande du Directeur général de l'enseignement et de la recherche et 4 litiges ont été suivis avec le Défenseur des droits.

Sur l'ensemble des réclamations individuelles, 88 émanent des personnels, soit 65% et 48 des usagers, soit 35%. Parmi les personnels, les enseignants, formateurs et personnels d'éducation sont à l'origine de 70% des demandes et les non enseignants de 30%.

Chez les personnels, les questions relatives aux sujets financiers l'emportent, 30%, sur le déroulement de carrière, 20%, sur les questions liées à la maladie et à la protection sociale, 14%, sur les questions de mutation et d'affectation, 12%, sur les préoccupations relationnelles dans l'environnement du travail, 10%.

Chez les usagers, avec 60%, les sujets liés aux examens et concours correspondent aux réclamations les plus fréquentes. 21% des réclamations concernent la vie scolaire, 13% en lien avec la scolarité et 6% ont trait à des questions financières.

Sur l'ensemble des dossiers constituant le flux 2019, 80% ont été considérés comme recevables et 20% ont été clôturés pour non recevabilité. Parmi les dossiers recevables, 82% ont été clôturés au 31 décembre 2019 et 18% sont encore en cours d'instruction chez les médiateurs, en attente d'une réponse de l'administration.

L'action des médiateurs consiste à rechercher une solution positive mais aussi à expliquer parfois des décisions administratives défavorables. Cette plus-value explicative est souvent de nature à résoudre un conflit larvé ou ouvert. Dans ce contexte général, on constate que les affaires dont le résultat est plutôt favorable aux réclamants, représentent 33% des dossiers traités et clôturés, 35% ayant obtenu un résultat défavorable, 32% de réclamations abandonnées par les requérants ou n'ayant pas donné suite de la part des réclamants.

Le délai d'instruction des dossiers par les médiateurs en liaison avec les services gestionnaires et ceux liés à la prise de décision finale de l'administration a été inférieur ou égal à 3 mois pour 66% des dossiers. Pour 34% des dossiers, le délai d'instruction a été supérieur à 3 mois. Nous constatons que la durée de traitement d'un dossier, en fonction de son degré de complexité, est très variable de l'un à l'autre, certains pouvant être instruits dans la même journée et d'autres pouvant exiger plusieurs mois, voire plus d'une année d'instruction et de discussion avec les services concernés. Ce temps excessif s'explique parfois par la complexité de certains dossiers, par la surcharge de travail de certains bureaux, par le turn-over des agents, mais aussi par des procédures privilégiant le rythme lent, le temps de la réflexion, qui peuvent décourager le réclamant.

En vous remettant ce rapport 2019, je souhaite vous exprimer ma gratitude pour la confiance que vous accordez aux médiateurs et à la médiation au sein de notre ministère, reconnaissant ainsi l'intérêt qui s'attache à la résolution amiable des différends.

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

Mohamed AARABI



SOMMAIRE

2 AVANT-PROPOS

6 Première partie

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

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

9 Deuxième partie

9 BILAN D'ACTIVITÉS 2019

- 11 Analyse des réclamations des usagers
- 12 Analyse des réclamations des personnels

16 Troisième partie

16 PRÉSENTATION DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS RENCONTRÉS EN 2019

- 16 Exemples de réclamations adressées par les usagers
- 18 Exemples de réclamations adressées par les personnels

22 Quatrième partie

22 RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

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

29 CONCLUSION

30 ANNEXES

30 Annexe 1

Les textes instituant la médiation de l'enseignement agricole :

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

34 Annexe 2

Charte et membres du Club des médiateurs de services au public

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

CADRE LÉGAL DE LA MÉDIATION

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

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

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

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

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

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

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

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

QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR ?

Après avoir vérifié que la réclamation est recevable et relève effectivement de sa compétence, le médiateur examine le fond du dossier. Lorsque l'affaire lui semble recevable, il se rapproche de l'autorité qui a pris la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Son rôle est alors de convaincre son interlocuteur de la nécessité de faire évoluer une décision, une interprétation, de proposer une autre solution. Si la réponse de l'administration ne lui paraît pas satisfaisante, il peut formuler des recommandations et les rendre publiques ultérieurement dans le rapport annuel.

Si le médiateur considère que la réclamation n'est pas fondée, il va en informer le réclamant en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision contestée.

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

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

Il est tout aussi important de réconcilier le requérant avec l'institution en lui faisant comprendre les tenants et les aboutissants, souvent complexes, qui ont conduit à prendre une décision individuelle légale mais perçue comme injuste.

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

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

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

COMMENT TRAVAILLE LE MÉDIATEUR ?

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

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

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

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

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

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

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

Le médiateur est le correspondant du Défenseur des droits.

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

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

LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION

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

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

L'impartialité : Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il ne peut être impliqué directement ou indirectement dans l'un des différends qui lui est soumis. Ainsi, le médiateur ne prend parti et ne privilégie aucune des parties, que ce soit l'administration ou le requérant. A ce titre, le médiateur ne remplit et ne remplace en aucun cas les fonctions de représentant ou de conseil de l'une ou l'autre des parties.

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 le site officiel de l'administration française (annuaire du service public) et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;

- Les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- Sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux ;

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

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

La confidentialité : 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.

LES PARTENAIRES DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

Les partenaires internes :

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

Les partenaires externes

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

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

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

COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

Par courrier :

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

Par courriel :

Au médiateur mohamed.aarabi@agriculture.gouv.fr
et à l'adjoint du médiateur gilles.collet@agriculture.gouv.fr.

Par téléphone :

Mohamed AARABI : 01 49 55 81 75 et 06 33 79 08 22
Gilles COLLET : 01 49 55 41 30 et 07 63 26 82 27.

Durant l'année 2019, le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur a traité 136 réclamations individuelles, soit une augmentation de 6% par rapport à 2018 et de 28% par rapport à 2017.

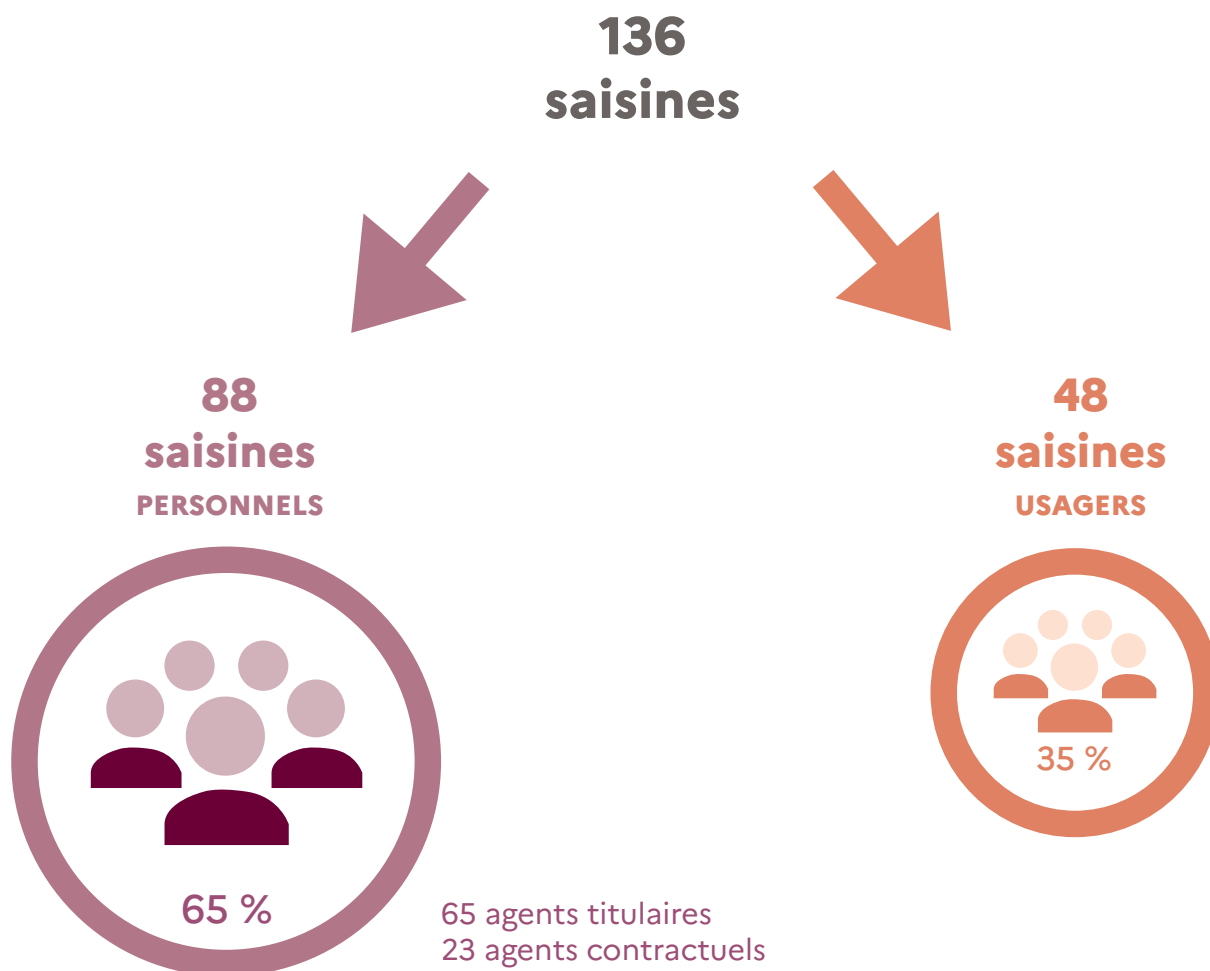
4 interventions en établissement ont été réalisées à la demande du Directeur général de l'enseignement et de la recherche et 4 litiges ont été suivis avec le Défenseur des droits.

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

- 48 saisines relèvent des usagers (parents pour les jeunes mineurs, élèves, étudiants, apprentis, stagiaires) ;
- 88 saisines proviennent de personnels des établissements de l'enseignement agricole : 65 agents titulaires et 23 contractuels.

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

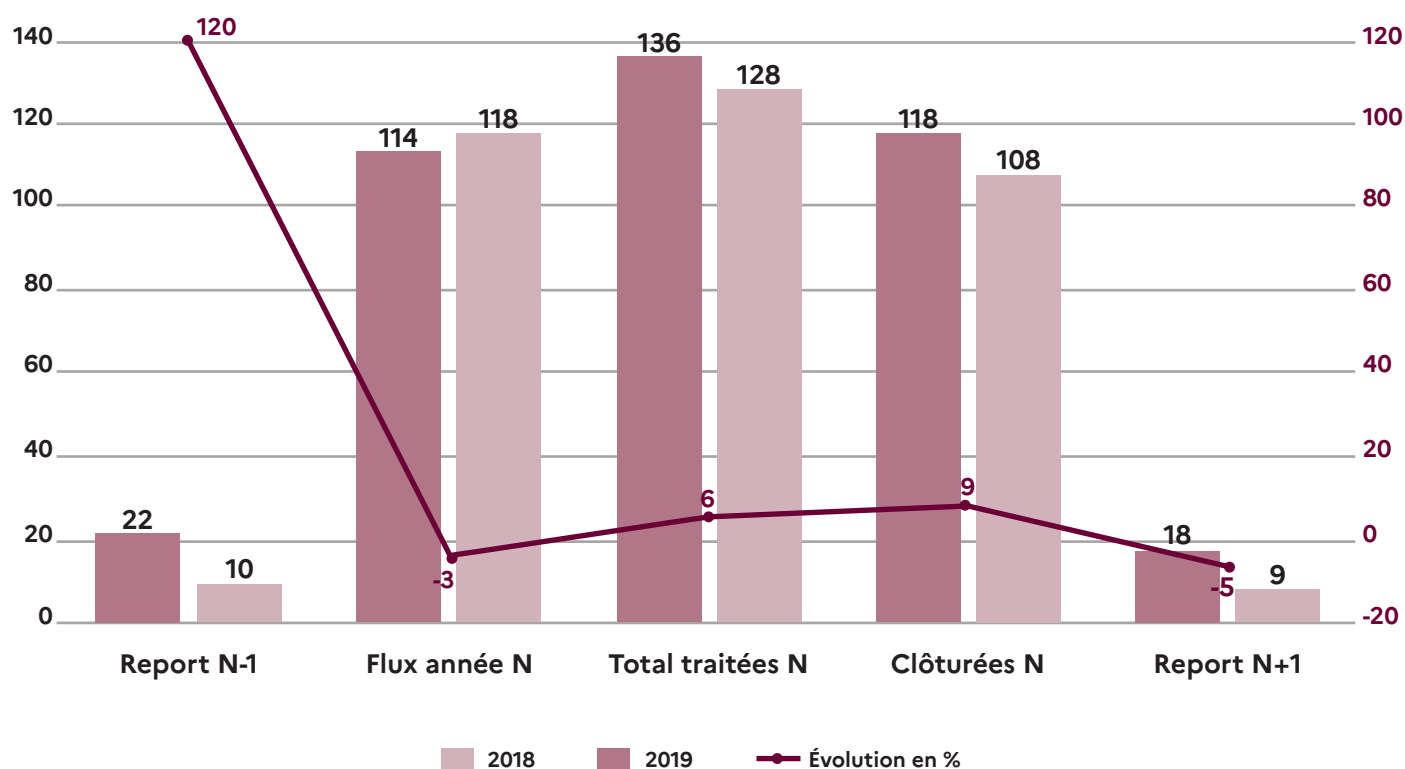
- 38% d'usagers et 62% de personnel en 2017 ;
- 30% d'usagers et 70% de personnel en 2018 ;
- 35% d'usagers et 65% de personnel en 2019.



Les réclamations formulées par les personnels de l'enseignement agricole représentent presque 2/3 des réclamations traitées par le médiateur : en 2019, les saisines par des personnels ont représenté **65%** du total (contre 70% en 2018), tandis que **35%** émanaient des usagers -élèves, étudiants, apprentis, stagiaires, parents- (contre 30% en 2018). Ceci est le signe d'une meilleure connaissance du dispositif de la médiation par les usagers.

Synthèse des réclamations traitées

	REPORT N-1	FLUX ANNÉE N	TOTAL DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES ANNÉE N	CLÔTURÉES ANNÉE N	REPORT N+1
2019	22	114	136	118	18
2018	10	118	128	108	19
ÉVOLUTION EN %	120 %	- 3 %	6 %	9 %	- 5 %

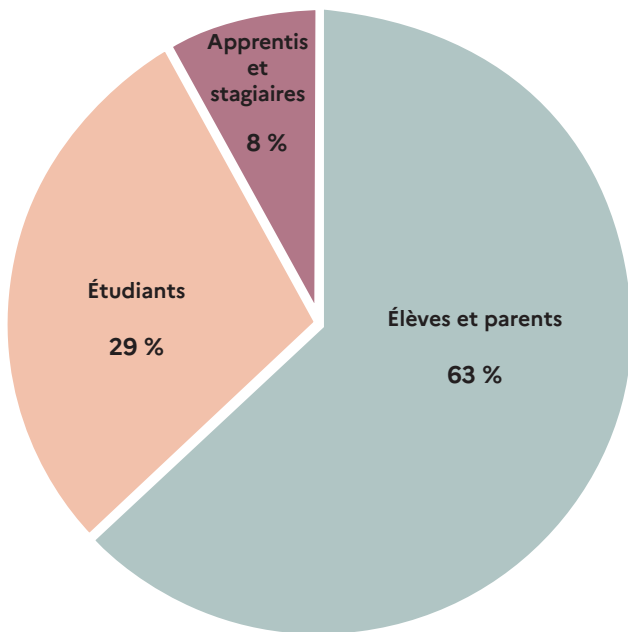


L'augmentation du nombre des réclamations traitées en 2019 s'explique sans doute pour une part par le fait que le dispositif de la médiation au sein de l'enseignement agricole est mieux connu par les réclamants, notamment les usagers.

Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2018, ce sont donc 136 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2019 par le médiateur.

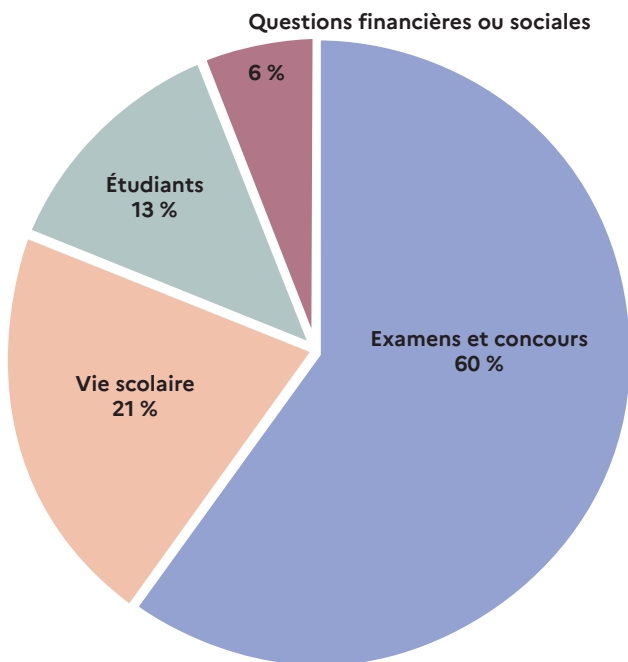
ANALYSE DES RÉCLAMATIONS DES USAGERS

Répartition des usagers requérants par catégorie



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (63%) sont des élèves ou des parents d'élèves. Cette catégorie est en nette augmentation par rapport à 2018 (+67%).

Domaines des saisines présentées par les usagers en 2019



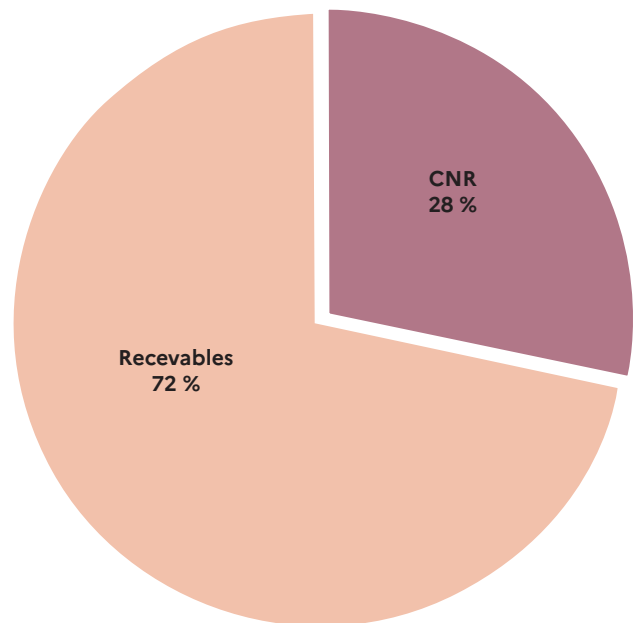
S'agissant des usagers, les questions liées aux examens et concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence des diplômes...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (60%). Ces saisines ont augmenté de 71% par rapport à 2018.

Le cadre d'intervention du médiateur dans le domaine des examens et concours est limité par la réglementation (Cf. chapitre consacré à la présentation de cas significatifs).

Le domaine de la vie scolaire (relations interpersonnelles, discipline, ...) occupe lui aussi une place importante puisqu'il représente 21% des saisines. Ce domaine est celui dans lequel le nombre de saisines a connu la plus forte augmentation (+150% par rapport à 2018). Les questions liées au cursus scolaire (inscription, orientation, affectation...) représentent 13% des saisines. Elles ont légèrement baissé par rapport à 2018. Enfin 6% des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses...).

Traitement des réclamations des usagers

Les dossiers clôturés pour non recevabilité (CNR) représentent 28% des réclamations.



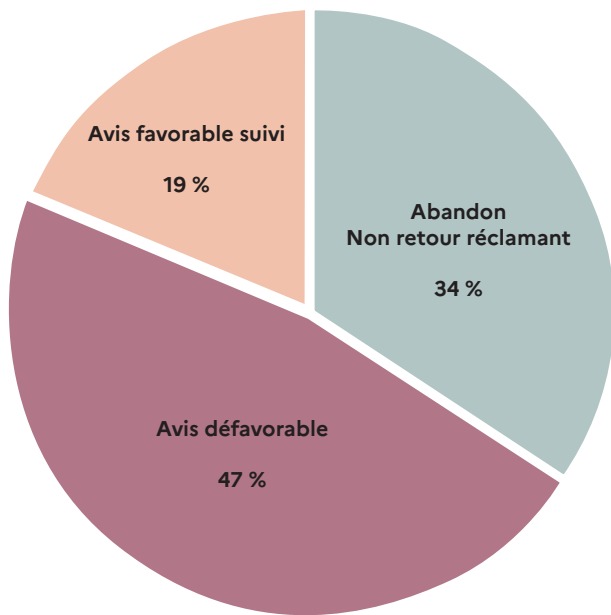
Un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :

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

Les dossiers recevables en médiation sont en diminution en pourcentage (72% au lieu de 76% en 2018) mais en augmentation en chiffre absolu (+10% par rapport à 2018).

Les réclamations dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration et qui ont été reportées sur 2020 sont au nombre de 3 dossiers, soit 9% du flux 2019.

Suites données aux réclamations recevables des usagers



19% des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur. Cet avis favorable est suivi par l'administration. L'instruction de la réclamation dont il est saisi peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'un dysfonctionnement de l'administration. Ce dysfonctionnement peut résulter de causes diverses : erreur de fait, retard, mauvaise application de la réglementation, interprétation erronée des textes, passivité d'un service de l'administration face à un dysfonctionnement, comportement contestable d'un agent de l'administration vis-à-vis d'usagers ou d'autres personnels, insuffisante prise en compte du contexte... Ceci justifie l'intervention du médiateur auprès de l'administration concernée pour demander un réexamen de la décision contestée ou une modification des pratiques ou des comportements mis en cause.

47% des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable). Lorsqu'il estime que la décision de l'administration est justifiée, le médiateur indique à l'intéressé que sa réclamation n'est pas fondée, en lui donnant des explications détaillées. Ces dernières peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre les raisons de la décision ou de la position de l'administration à leur égard.

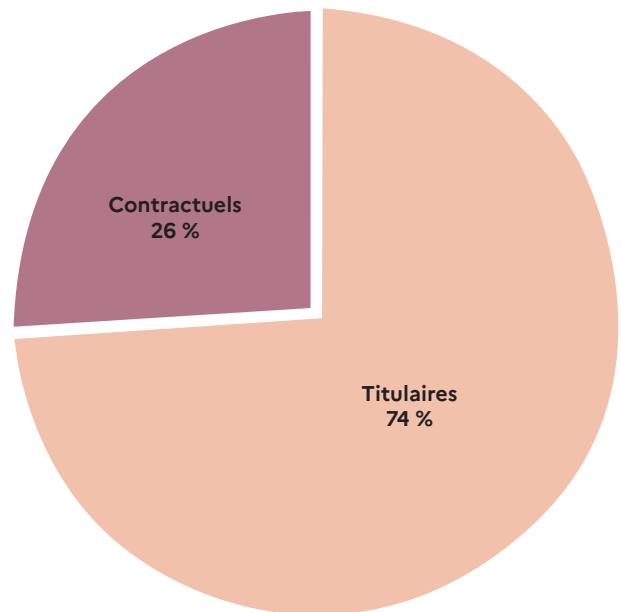
Dans 34% des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur ou la non suite du réclamant à une demande de complément par la médiation.

Résultat de l'appui du médiateur concernant les usagers en 2019 :

S'agissant des dossiers émanant des usagers pour lesquels le médiateur est intervenu (soit 6 dossiers), le résultat de son action s'est avéré plutôt positif pour la personne l'ayant saisi dans 100% des cas.

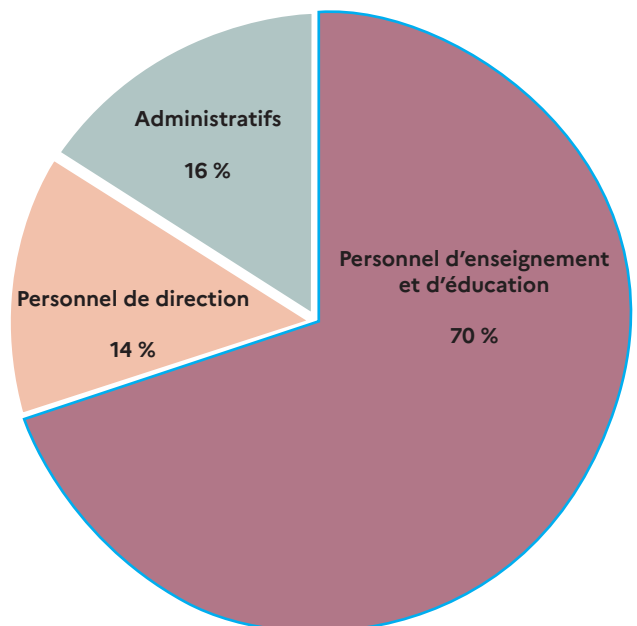
ANALYSE DES RÉCLAMATIONS DES PERSONNELS

Statut des agents requérants en 2019



La part des réclamations présentées par les personnels diminue par rapport à 2018 (-5%) au profit des usagers. La plupart des personnels qui adressent une réclamation au médiateur sont des enseignants titulaires : ils représentent 74% des dossiers présentés par les personnels.

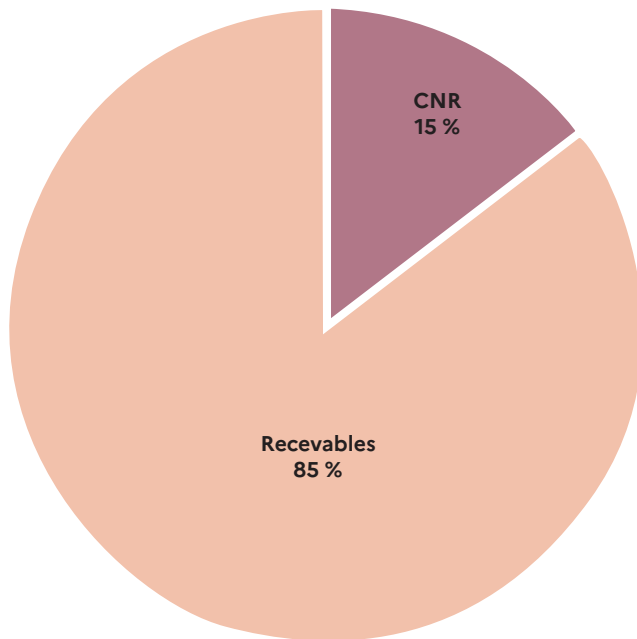
Répartition des agents par catégorie



Les réclamations présentées par les personnels d'enseignement et d'éducation (enseignants, formateurs et CPE) représentent une proportion toujours importante de l'activité du médiateur: elles constituent 70% des dossiers traités au niveau du personnel. Parmi les personnels qui saisissent le médiateur, 14% sont des personnels de direction et 16% des administratifs.

Traitement des réclamations des agents

Les dossiers clôturés pour non recevabilité (CNR) représentent **15%** des réclamations.



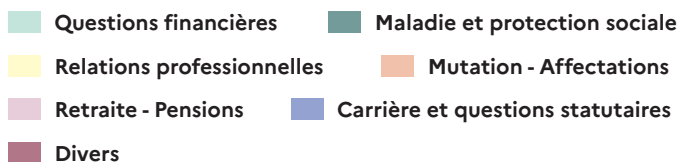
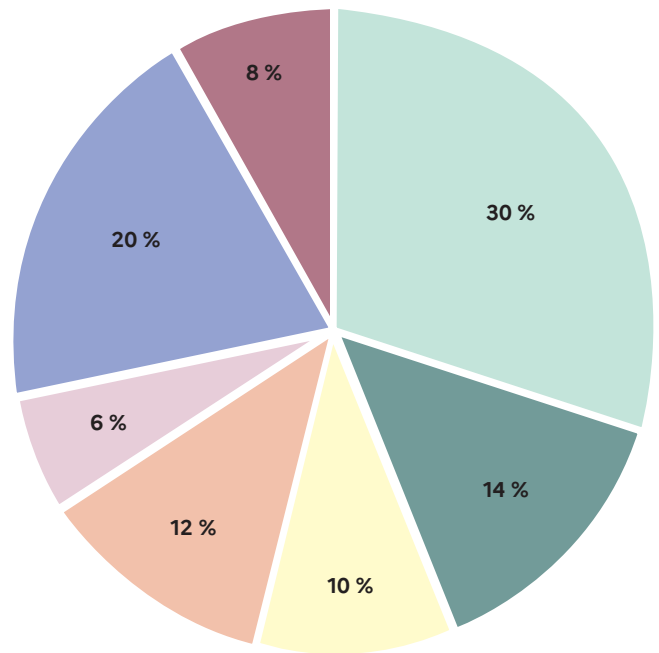
L'absence de démarche préalable, la saisine d'un autre médiateur, le dépassement du délai de saisine, l'engagement d'une procédure judiciaire, l'illégitimité du réclamant et le fait d'être hors-champ de compétence sont les principaux critères de non recevabilité.

Parmi les 4 hors-champ de compétence, tous ne font plus partie des personnels de l'enseignement agricole, soit suite à radiation (2), ou suite à un changement de secteur (1), soit un personnel d'un service déconcentré. Les 6 autres CNR n'avaient pas engagé des démarches préalables.

Les dossiers recevables en médiation sont en légère diminution en pourcentage (**85%** au lieu de 88% en 2018) et en chiffre absolu (-25% par rapport à 2018).

Les réclamations dont le règlement est suspendu à une réponse de l'administration et qui ont été reportées sur 2020 sont au nombre de 15 dossiers, soit **22%** du flux 2019.

Domaines des saisines présentées par les agents en 2019



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

Les réclamations les plus nombreuses (30% du total) sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçu, prestations diverses...).

Les réclamations relatives au déroulement de carrière et aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanction, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité...) représentent 20% des saisines.

12% des saisines présentées par les personnels ont trait aux questions d'affectation et de mutation.

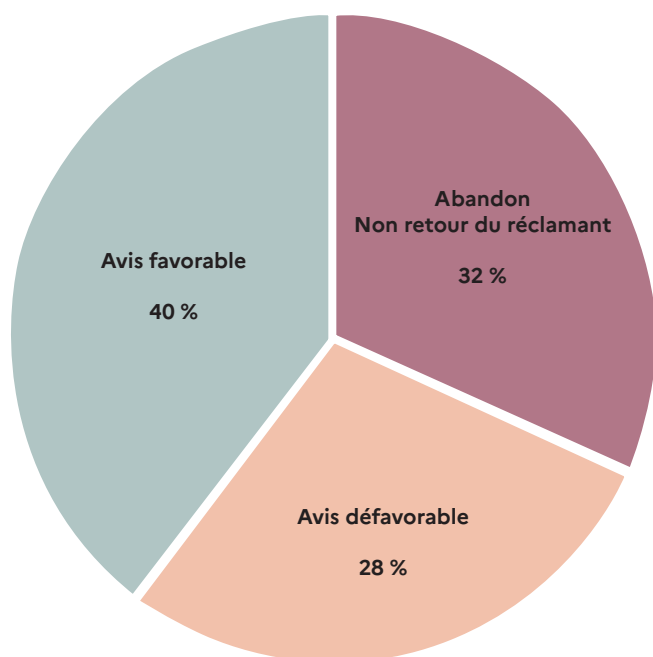
Les réclamations liées à la maladie et à la protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, invalidité...) représentent 14% des dossiers.

10% des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...).

Les saisines concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 6% des dossiers.

Les réclamations liées aux autres questions (divers) représentent 8% des dossiers.

Suites données aux réclamations recevables des agents



Parmi les dossiers de réclamation recevables, le médiateur est intervenu pour apporter un appui à la personne ayant présenté une réclamation dans 40% de ces dossiers.

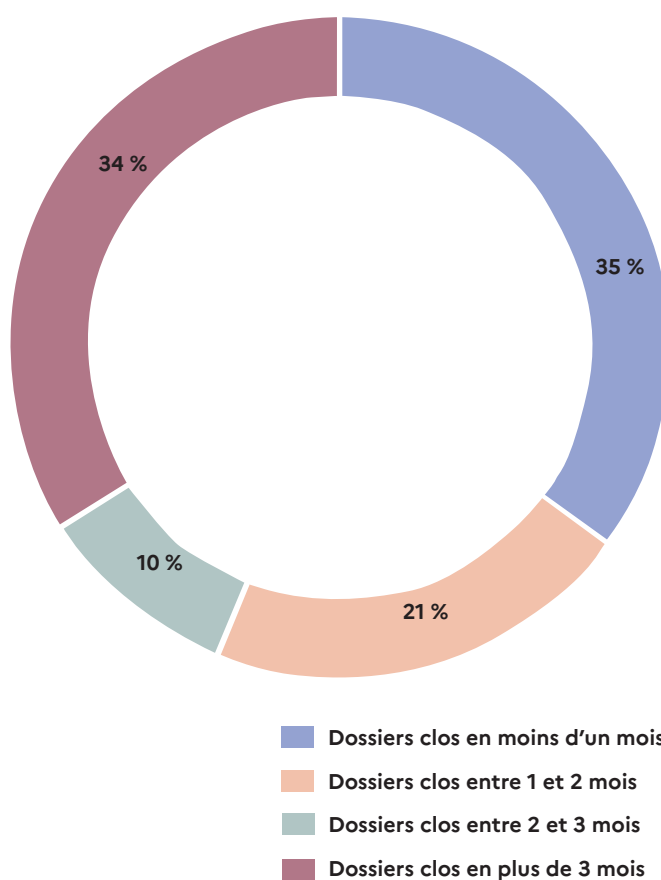
28% des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur (avis défavorable).

Dans 32% des cas, la réclamation n'a pas donné lieu à une intervention du médiateur, suite à l'abandon de sa réclamation par le demandeur.

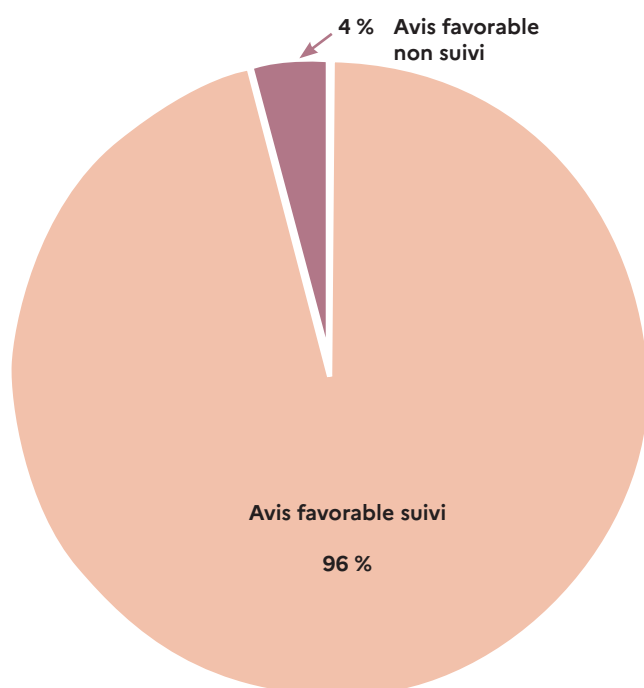
vention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi le médiateur dans 96% des cas. Le médiateur appuie les réclamations qui lui sont présentées soit parce qu'il a considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, ne prenait pas en compte les raisons de la réclamation ou apparaissent inéquitable.

Pour 1 dossier (soit 4% des cas), l'intervention du médiateur est restée sans effet positif pour le réclamant (non suivie par l'administration).

Délai de règlement définitif des dossiers en 2019



Résultats de l'appui du médiateur concernant les agents en 2019



S'agissant des dossiers pour lesquels le médiateur est intervenu (soit 25 dossiers), le résultat de cette inter-

vention s'est avéré positif pour la personne ayant saisi le médiateur dans 96% des cas. Le médiateur appuie les réclamations qui lui sont présentées soit parce qu'il a considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, ne prenait pas en compte les raisons de la réclamation ou apparaissent inéquitable.

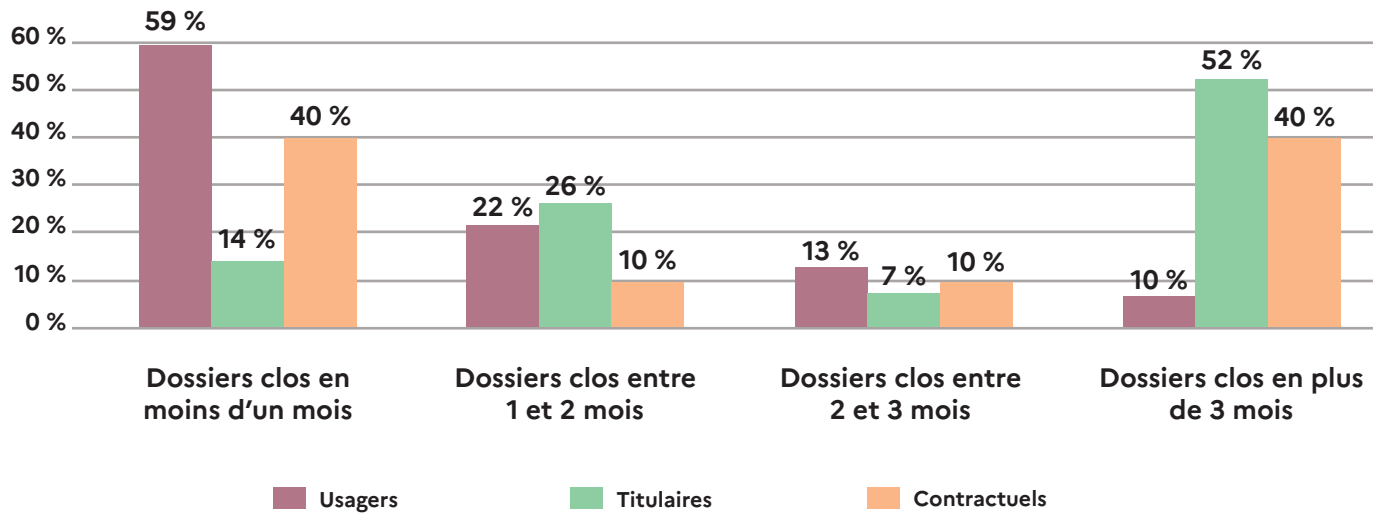
Ces délais de traitement sont toutefois différents selon le statut des réclamants. Ils semblent plus importants pour les agents que pour les usagers.

Cela s'explique en partie par le degré de complexité des dossiers et par notre dépendance par rapport aux décisions des services RH du ministère.

Le dispositif de la médiation ne peut fonctionner que si l'administration qui a pris la décision accepte

de discuter pour examiner si celle-ci correspond bien à l'objectif visé, et si aucune injustice ou iniquité en résultent.

Concernant les usagers, il est plus simple de discuter avec les autorités académiques ou avec le service chargé des examens au sein de la DGER.



EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS ADRESSÉES PAR LES USAGERS

La lecture des statistiques figurant en 2ème partie de ce rapport montre une légère progression de la part des usagers dans les saisines du médiateur. Les cas les plus significatifs que nous avons relevés se rattachent aux trois grands thèmes majeurs que sont les difficultés rencontrées par les candidats aux examens et concours, la vie scolaire (discipline et harcèlement) et les questions liées au cursus scolaire (inscriptions...). Ces cas sont significatifs des écueils rencontrés par les usagers dans leurs rapports avec l'administration.

► Les problèmes rencontrés par les candidats aux examens et concours

Si le thème des examens et concours occupe une place significative parmi les saisines des médiateurs, c'est parce que les résultats de ces épreuves pour le candidat engagent fortement son avenir. Tout examen ou concours est un moment important dans la vie. Il est investi d'une très grande valeur au plan académique (comme symbole de l'achèvement d'un cursus de formation), ou au plan de l'évolution personnelle de l'intéressé, et aussi d'une grande valeur sentimentale.

L'étude statistique figurant dans ce rapport confirme cette importance en indiquant que ce thème représente 60 % des saisines du médiateur par les usagers. Ces questions ont été largement abordées en 2017 et 2018, mais il apparaît utile de continuer à relater les dysfonctionnements les plus significatifs afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Les exemples qui sont cités ci-après montrent que, sans remettre en cause les grands principes d'égalité, les services peuvent traiter ces questions, s'ils le souhaitent, dans un esprit d'ouverture.

1. Le premier cas concerne une candidate au concours C, pour l'accès aux écoles agronomiques et vétérinaires. Elle a été déclarée non admissible suite à une erreur de report de note. Après réclamation, le Service des Concours Agronomiques et Vétérinaires (SCAV) a reconnu l'erreur et a rectifié sa note en épreuve de physique. Vu le préjudice et le temps perdu dans les démarches administratives, la candidate a demandé le redoublement et ne souhaite pas passer les épreuves d'admission. Grâce à l'obstination de la candidate et de l'appui du médiateur, la commission nationale d'admission en classes ATS a prononcé son admission dans la classe préparatoire d'un établissement de son choix. Quant au SCAV, il a décidé l'annulation du concours C BIO, étant donné le préjudice à l'oral mais pas d'annulation pour le concours C ENV étant donné qu'elle n'a pas été admissible, donc pas de préjudice. Elle peut néanmoins le repasser l'année suivante. L'intervention du médiateur a pu donc débloquer cette situation sans préjudice pour quiconque.
2. Dans l'exemple suivant, un élève handicapé porteur d'une trisomie 21, scolarisé dans un établissement régional d'enseignement adapté (EREA) a été ajourné à la session de juin 2018 du CAPa. Il représente l'examen à la session de juin 2019 en candidat individuel et doit repasser deux épreuves pratiques et orales (E3.2 et E3.1.2 français). Les parents se plaignent par rapport aux décisions prises par la DRAAF (autorité académique) sur l'impossibilité de conserver les notes de français (12/20) et par rapport au non-respect de certains aménagements d'épreuves (tiers temps et reformulation des questions) par le centre d'examen. Après l'intervention du médiateur auprès du bureau des examens à la DGER et de l'autorité académique, le candidat a pu bénéficier de l'assistance d'un accompagnant des élèves en situation de handicap (AESH) anciennement nommé auxiliaire de vie scolaire (AVS) et du maintien de sa note de français. Finalement, l'élève a obtenu son CAPa.
3. Le troisième cas concerne une candidate de nationalité française depuis 10 ans, chargée de recherches au CNRS, titulaire d'un Master en biologie et d'un Doctorat en sciences délivrés par une université belge, qui n'a pas pu s'inscrire au concours commun D¹ d'accès dans les écoles nationales vétérinaires, pour le motif qu'elle ne dispose pas d'un diplôme national. Le service des concours agronomiques et vétérinaires (SCAV) ajoute que le jury n'est pas compétent pour décider de l'éligibilité de tel ou tel dossier et que l'arrêté régissant ce concours ne prévoit pas de commission permettant de valider une équivalence. La candidate y voit une « discrimination relative à la reconnaissance des diplômes d'autres Etats membres de l'Union Européenne ». Après intervention du médiateur, la sous-direction de l'enseignement supérieur à la DGER a saisi le SCAV pour réexaminer la demande de l'inscription de la réclamante à la voie D du concours ENV par la commission de Validation des Etudes Supérieures (VES), même si les textes organisant les concours ne le précisent pas, puisque seule la voie "C" était visée par la procédure de validation des études supérieures et qu'il conviendrait de mettre en place la VES pour toutes les voies de concours. Le SCAV a accepté de passer le dossier de la candidate en commission VES. Cette dernière a finalement validé son inscription au concours D ENV.
4. Le quatrième exemple concerne une élève ajournée au Bac Pro Technicien conseil vente en animalerie (TCVA) et qui souhaite s'inscrire à la session suivante en candidate individuelle, mais la date limite d'inscription est dépassée. La candidate affirme ne pas avoir reçu son relevé de notes à temps et être mal informée par la Maison familiale et rurale (MFR) où elle était inscrite. L'intervention du médiateur auprès du bureau des examens à la DGER et auprès du responsable des examens dans la DRAAF d'origine a permis d'avoir quelques éléments de compréhension. Les services nous ont informés que depuis la session de

juin 2019, si les candidats avaient saisi lors de l'inscription, sur le site ARPENT, l'acceptation de recevoir le relevé de notes par voie électronique, aucun relevé n'est adressé par la voie postale. Mais après vérification, il s'avère que la fiche d'inscription à l'examen signée par la candidate portait la mention « je souhaite le recevoir par voie postale ». La MFR n'a donc pas vu que cette case était cochée et n'a pas fait la modification en conséquence. En effet, la case doit être cochée informatiquement dans INDEXA2-SINEX pour pouvoir récupérer l'information et envoyer les relevés de notes aux candidats demandeurs. Ayant reconnu son erreur, l'administration a finalement accepté l'inscription de la candidate hors-délai.

5. Chaque année le médiateur est destinataire de plusieurs réclamations émanant de candidats à un examen (essentiellement pour le baccalauréat et le BTSA) et qui demandent la vérification de leurs notes ou contestent la décision du jury. Le médiateur estime nécessaire de rappeler les exigences qui pèsent sur les membres d'un jury d'examen. Le domaine des examens est régi par un principe supérieur : la souveraineté des jurys. Le médiateur prend pleinement en compte ce principe dans l'instruction des réclamations dont il est saisi. En vertu de ce principe, les décisions des jurys ne peuvent donner lieu à un réexamen : les candidats ne peuvent demander au jury de revoir sa décision. De même il n'existe pas d'instance d'appel à laquelle les candidats pourraient s'adresser pour demander une seconde correction de copies ou le réexamen de la décision du jury. Pour ce qui est des notes qu'il attribue, le jury prend donc sa décision sans avoir à y revenir ensuite (sauf le cas des erreurs de fait ou de droit).

Cette apprentie en BTSA ACSE a fait appel au médiateur. Non admise avec 10,56 de moyenne générale mais 7,78 de moyenne du 1er groupe (la moyenne pondérée des épreuves du premier groupe doit être supérieure ou égale à 9/10), elle conteste précisément la note obtenue à son rapport de stage (épreuve E7-1 soit 08/20). Elle affirme que l'échec au BTSA ACSE (Analyse, Conduite et Stratégie de l'Entreprise agricole) remet en cause son projet de reprise d'une exploitation agricole hors cadre familial. Le recours gracieux a été introduit auprès de la DRAAF organisatrice. Celle-ci l'a rejeté en adressant également les copies des grilles d'évaluation E1 ; E7-1 et E7-2. Après vérification des grilles d'évaluation, aucune anomalie n'a été détectée². Le médiateur explique à l'apprentie qu'il ne peut pas intervenir auprès d'un jury pour lui demander de revoir sa notation. Le médiateur peut uniquement intervenir dans le cas où une erreur dite « matérielle » (erreur de fait) a été commise (par exemple une erreur dans la saisie des notes, une erreur à la suite d'une homonymie, une erreur de totalisation commise par le jury, erreur dans l'application du barème...) ou lorsque le fonctionnement du jury a été irrégulier (erreur de droit). Il l'incite à repasser l'examen pour réaliser son projet professionnel.



► L'inaction face aux phénomènes de harcèlement moral rend le dialogue difficile entre les parents et l'administration

Le harcèlement moral dont peuvent être victimes les élèves n'est parfois pas pris en considération par l'équipe éducative, le chef d'établissement et l'autorité académique, laissant ainsi perdurer des situations très difficiles à supporter pour les élèves concernés ainsi que pour leurs parents qui n'ont pas d'autres solutions que de porter plainte devant le juge pénal ou s'adresser au médiateur. L'exemple suivant en est l'illustration.

Depuis le début de l'année scolaire, une élève interne de première Bac pro SAPAT est victime d'un harcèlement moral et de violences physiques de la part de certains élèves de sa classe. Le dialogue avec le chef d'établissement et la CPE du lycée semble difficile et infructueux. Au lieu de sanctionner les harceleurs, l'administration reproche à l'élève harcelée de ne pas fournir les efforts nécessaires pour s'intégrer dans la classe et de se faire accepter par le groupe. Face à cette situation, la mère a fait appel au médiateur. Vu la gravité des faits, il a été convenu de déposer une plainte au commissariat. Au procès-verbal, les élèves harceleurs sont nommés et les faits de violence sont décrits. Ce signalement et l'intervention du médiateur ont fait réagir les responsables de l'établissement qui ont pris enfin les mesures nécessaires pour assurer la protection de l'élève harcelée et pour lui permettre de finir son cursus scolaire dans les meilleures conditions possibles.

► Des usagers sont parfois victimes d'erreurs d'appréciation de la part de l'administration

C'est le cas du père d'une élève en seconde générale et technologique dans un lycée au sud de la France. Il est en instance de divorce, au stade de l'ordonnance de non conciliation. Il va déménager dans une autre région et souhaite inscrire sa fille en cours d'année dans un lycée à proximité de sa nouvelle résidence. Le proviseur de ce lycée exige à tort un courrier de démission signé des deux parents pour inscrire l'élève. Or, un chef d'établissement est tenu de procéder à l'inscription d'un élève soumis à l'obligation scolaire

en vertu de l'article L. 131-1 du code de l'éducation applicable à l'enseignement agricole, surtout qu'aucune disposition législative ou réglementaire ne prévoit que l'inscription d'un élève soit soumise à la condition préalable de sa radiation des listes de l'établissement antérieurement fréquenté (TA Rouen, 21 octobre 2010, n° 002098). Il ne s'agit simplement là que d'une procédure de bonne administration tendant à éviter - on le comprend - toute double inscription, mais sans aucun fondement juridique normatif ni jurisprudentiel. Par conséquent, et en tout état de cause, dans l'attente de la décision du juge, l'inscription provisoire s'impose sans délai. Après intervention du médiateur, le proviseur procède à l'inscription de l'élève, en présence de son père. Elle a pu intégrer la classe de 2nde générale et technologique le jour même. Il a confirmé à la mère, également dépositaire de l'autorité parentale, cette inscription. Le chef d'établissement veillera à ce qu'elle ait le même niveau d'information que le père quant à la scolarité de sa fille.



EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS ADRESSÉES PAR LES PERSONNELS

Si le nombre total de réclamations traitées en 2019 est relativement stable par rapport à l'année précédente, la part émanant des personnels est en légère régression par rapport aux usagers. Les cas les plus significatifs relevés cette année par les médiateurs, s'agissant des personnels, se rattachent en premier lieu aux questions financières (30% des réclamations). Les médiateurs ont eu à connaître, cette année encore, de nombreuses réclamations dues, le plus souvent, à l'inaction de certains services administratifs ou à une action fautive de leur part. Les situations conflictuelles sont souvent liées à une méconnaissance des textes ou de cas n'entrant pas dans la norme. Ces dysfonctionnements illustrent la difficulté de l'administration à traiter les cas particuliers quand ils expriment une différence par rapport aux situations types que celle-ci a prévues et dont elle maîtrise le règlement. Les cas retenus dans cette présentation ont été traités par le médiateur. Sans prétendre à la généralisation, ils illustrent l'existence de blocages qu'il conviendrait de lever et qu'il est souvent possible de lever. Les réussites signalées sont d'abord à porter au crédit de l'institution et de ses agents.

Parmi les autres sujets de réclamations, les problèmes liés au déroulement de carrière et aux questions statutaires figurent toujours en bonne place parmi les demandes, suivis par les litiges relatifs aux questions d'affectation et de mutation et les différends liés à la maladie et à la protection sociale. D'autres motifs de réclamation ont tendance aujourd'hui à prendre de l'importance, liés à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles.

👤 Deux enseignantes agrégées du MEN, intervenant en CPGE dans un lycée agricole pour assurer des interrogations orales (colles) se plaignent que leurs indemnités ne soient pas prises en compte au titre de la RAFP³.

Le bureau gestionnaire a rejeté au début cette demande en affirmant que les indemnités versées aux titulaires hors ministère ne sont soumises à aucune retenue pour la retraite, sauf la CSG⁴ déductible et non déductible et la CRDS⁵. Cette décision n'est fondée sur aucune expertise juridique. Le texte concernant la RAFP est pourtant clair. Il stipule que ce régime obligatoire, instauré par la loi Fillon de 2003 portant réforme des retraites et opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2005, permet le versement en plus de la pension principale d'une prestation additionnelle de retraite prenant en compte les primes et rémunérations accessoires versées aux fonctionnaires au cours de leur période d'activité. Pour que cela fonctionne, l'employeur déclare les cotisations de ses agents (le taux de cotisation étant réparti à parts égales entre l'agent, 5%, et l'employeur, 5%) calculées sur leurs rémunérations accessoires dans la limite de 20% du traitement indiciaire brut.

Cette situation est due à un manque d'information et de coordination entre les deux ministères. Le complément de cotisation est normalement réparti entre les deux employeurs au prorata des éléments de rémunération entrant dans l'assiette de cotisation définie à l'article 2 du Décret n° 2004-569 du 18 juin 2004 relatif à la RAFP qui n'ont pas donné lieu à cotisation. L'employeur qui verse le traitement indiciaire le plus élevé est chargé de centraliser les éléments permettant d'effectuer ce calcul. Il notifie à l'autre employeur concerné les versements à effectuer en conséquence et en informe les bénéficiaires.

L'intervention du médiateur auprès du bureau de gestion a permis de dénouer cette situation, avec un traitement rétroactif (pas de prescription pour la RAFP). Les réclamantes se sont engagées de payer le mandat lié à la cotisation part salariale.

👤 Après un emploi en service déconcentré, un IDAE⁶ a été affecté comme directeur d'un CFPPA.

Il se plaint de constater une baisse de sa rémunération globale due principalement au montant de la PSR⁷ qui devait être doublée pour compenser la perte de la prime principale versée en services déconcentrés. Le bureau gestionnaire affirme que la PSR est doublée uniquement pour les DEA-DAT⁸, qui perçoivent l'IR⁹. L'appui du médiateur pour une nouvelle expertise de sa situation par le bureau gestionnaire a permis la régularisation à son avantage de la modulation de la PSR. En effet, La DGER transmet chaque année, au bureau des primes et de la rémunération, la liste des agents devant bénéficier de l'indemnité de responsabilité. En ce qui concerne le réclamant, le bureau idoine a reçu cette information tardivement mais l'a néanmoins mise en place. Par ailleurs, la structure d'accueil a transmis par erreur, lors de la campagne de primes 2018, un taux de modulation de PSR à 130%, ce qui a annulé la mise en place des 200% de PSR, raison pour laquelle il a bénéficié de 130% de la PSR en 2018 puis 100% en 2019. Le taux de base étant automatiquement repris en début d'année 2019, sans information contraire reçue. L'erreur a donc été corrigée et le bureau concerné a installé le taux de PSR à 200% pour 2018 et 2019. L'administration a enfin donné satisfaction à la demande de l'agent. La correction a été apportée pour 2018 et les 6 premiers mois de 2019.

👤 Attachée d'administration, affectée sur l'emploi de secrétaire générale d'un EPLEFPA classé en 2ème catégorie, la requérante se plaint de ne pas percevoir la NBI¹⁰ depuis son affectation en 2017.

Il s'avère que le quota de NBI est insuffisant pour payer tous les attachés en poste. Pour le cas de cette réclamante, le montant de la NBI est de 20 points, conformément à l'arrêté du 14 octobre 1991 fixant les conditions d'attribution de la nouvelle bonification indiciaire à certains personnels du ministère chargé de l'agriculture. Suite à l'intervention du médiateur auprès du service des ressources humaines (SRH), il a été décidé le versement de cette NBI avec régularisation au 01/09/2017.

👤 Une enseignante titulaire sur « poste gagé¹¹ » demande d'accéder, comme tout agent de la fonction publique (titulaires et contractuels), à ses bulletins de salaire sur le site ENSAP¹².

Depuis 2 ans elle alerte sa hiérarchie (direction, gestionnaire de son dossier au ministère, gestionnaire de proximité, SRFD,..) sur le fait qu'elle n'a pas accès à l'onglet « rémunération » sur ce site, seul l'onglet « retraite » apparaît. Malgré toutes ses démarches la situation n'a pas évolué depuis 2 ans. La seule réponse qu'elle a obtenue de l'administration était d'aller sur la plateforme ENSAP et voir la foire aux questions. Son inquiétude s'est accentuée quand elle a reçu ce message de la part de l'ENSAP : « Depuis le 1er juillet 2019, tous les agents rémunérés sur les crédits du ministère de l'agriculture et de l'alimentation (MAA) ont la possibilité de créer un espace numérique sécurisé de l'agent public (ENSAP) leur permettant de consulter leurs bulletins de paie et attestations fiscales. Facultatif dans un premier temps, l'ouverture de l'ENSAP revêt désormais un caractère obligatoire.

En effet, les bulletins de paie ne seront plus édités ni distribués à partir du mois de novembre 2019 pour les agents titulaires. Le dernier bulletin de paie version papier sera celui du mois d'octobre. Alerté sur cette situation, le médiateur a aussitôt pris contact avec le bureau chargé du pilotage des rémunérations pour comprendre la situation et agir par la suite. Ce bureau nous a fourni les explications suivantes : « Le volet « rémunération » de l'ENSAP est accessible à l'ensemble des agents payés directement sur les crédits du MAA, qu'ils soient titulaires ou contractuels. Il n'est pas possible à ce stade d'inclure les agents sur emplois dits « gagés » car ils ne sont pas rémunérés directement par le MAA sur ses crédits mais rémunérés indirectement via les crédits des EPLEFPA où ils sont affectés.

De ce fait, en raison de contraintes techniques et organisationnelles de l'ENSAP sur son volet « rémunération » piloté par les services de la DGFIP, leur inclusion n'a pas encore pu être opérée. Pour autant, une solution technique est mise en place par le MAA pour suivre la distribution des bulletins sous format papier à l'ensemble des agents dits « gagés » jusqu'à la mise en place d'une

solution technique pérenne via l'ENSAP, qui est un sujet bien identifié ». En attendant, l'agent a reçu ses bulletins de salaire sous format papier. Quelques mois plus tard, le bureau nous a informé que le volet rémunérations est enfin accessible aux emplois gagés.

👤 Une enseignante en arrêt depuis deux ans sans justificatif vient de recevoir un arrêté du MAA suspendant son traitement.

Par ailleurs le courrier accompagnant l'arrêté met en demeure l'agent de fournir un justificatif d'absence ou alors de rejoindre son poste sous 10 jours sinon une procédure de radiation de cadre pour abandon de poste sera initiée. La réclamante conteste la suspension du traitement fournissant une fiche médicale de visite signée par le médecin du travail comme justificatif d'absence, dont la conclusion est : « poste de travail antérieurement occupé incompatible avec l'état de santé de l'agent ». Dans les commentaires, le médecin évoque l'exposition certaine à un risque psycho-social et recommande une médiation entre l'agent et l'administration. Selon nos informations, l'avis et les commentaires du médecin de prévention sur une fiche de visite sont certes à prendre en compte par l'employeur, en revanche la réclamante ne peut pas l'utiliser comme justificatif pour se dispenser d'aller travailler, elle doit prendre contact avec son supérieur hiérarchique et ensuite l'employeur peut décider de la maintenir à son domicile dans l'attente d'une solution. Le juge administratif s'il est saisi, se réfère constamment à l'avis du médecin de prévention. Par contre, le médecin du travail ne peut pas accorder un arrêt de travail à un agent. L'enseignante a été licenciée pour abandon de poste, et radiée même si elle n'est pas allée chercher le courrier envoyé en RAR par le ministère. Le médiateur ne pouvait pas appuyer ce dossier car l'arrêté de radiation était déjà publié. Pour contester cette décision, saisir le tribunal administratif reste le seul recours possible.

👤 Un enseignant bénéficie, en tant qu' élu municipal, d'autorisations d'absence pour assister à des réunions diverses en lien avec son mandat.

La Direction de l'établissement lui demande toutefois de récupérer les heures d'enseignement impactées ce qu'il fait, mais il soulève une différence de traitement avec les autorisations d'absence spéciales obtenues dans le cadre d'un mandat syndical. Il ne comprend pas pourquoi sa direction lui demande de récupérer les heures non effectuées suite à une autorisation d'absence pour participer à des commissions, assemblées ou réunions dont il est membre désigné, alors qu'en vertu de l'article L2123-7 du CGCT, ce temps d'absence est assimilé à une durée de travail effectif. En désaccord avec sa direction, il demande au médiateur son éclairage sur cette question. En effet, en application de l'article L. 2123-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT), les élus municipaux

bénéficient d'autorisations d'absence notamment pour participer aux séances plénières du conseil municipal ou aux réunions de commissions du dit conseil dont ils sont membres. Aux termes du dernier alinéa de cet article, « l'employeur, n'est pas tenu de payer comme temps de travail le temps passé par l'élu aux séances et réunions précitées ». Plus particulièrement pour les enseignants, l'article R 2123-7 du CGCT dispose que compte tenu des nécessités du service public d'enseignement, le service hebdomadaire des personnels enseignants fait l'objet d'un aménagement en début d'année scolaire¹³.

👤 Suite à des problèmes de santé, un personnel de direction a été mis en congé longue maladie (CLM) par le comité médical, puis en congé longue durée.

La réclamante demande de prolonger son CLD pour une année, une affectation dans un service déconcentré avec reprise à temps partiel thérapeutique ou si possible une éventuelle retraite pour invalidité. L'établissement d'accueil a transféré le dossier à l'autorité académique qui ne l'a pas traité et l'a simplement archivé et réactivé lors de la demande de réintégration, sans assurer le suivi nécessaire. Après intervention du médiateur, le SRH a décidé de traiter le dossier directement avec l'établissement et le bureau des pensions. L'agent devait, dans un premier temps, solliciter au plus tôt le comité médical afin qu'il puisse statuer sur son aptitude à reprendre le travail. Dans un second temps, et quel que soit l'avis du comité médical, il devait solliciter la commission de réforme afin qu'elle donne un avis sur le caractère professionnel de sa pathologie (imputabilité au service). Le comité médical a émis l'avis suivant : inaptitude totale à toutes les fonctions d'où retraite pour invalidité. La commission de réforme a donné un avis défavorable à la reconnaissance de maladie professionnelle. Les arrêts maladie de l'agent ne pouvant être imputés à l'environnement professionnel. Cette intervention a abouti finalement à une retraite pour invalidité non imputable au service, ce qui satisfait le requérant.

👤 En congé longue durée (CLD) depuis deux ans, une enseignante se plaint de ne pas avoir bénéficié de la part de son directeur d'un aménagement de son service pourtant préconisé par la médecine de prévention.

Elle déclare ne pas pouvoir reprendre le travail dans ces conditions et souhaite une reconversion professionnelle. Son directeur lui demande alors de faire connaître avant l'échéance des 2 mois qui précèdent la fin du CLD son intention pour le renouvellement du CLD, la reprise à temps plein ou à temps partiel, ou l'inaptitude totale et définitive aux fonctions. Par courrier, elle répond qu'elle sollicite à la fois un renouvellement de CLD et une inaptitude et définitive limitée aux fonctions d'enseignement. Le comité médical

a formulé un avis d'inaptitude définitive à la fonction d'enseignante avec la mention « reclassement professionnel à prévoir ». Il a par ailleurs prolongé son CLD de 6 + 3 mois. Aucune possibilité de reclassement n'étant possible sur son établissement, la réclamante a fait des démarches auprès d'autres structures hors enseignement. Elle nous informe que ses demandes de mobilité dans le cadre de la mobilité générale de l'automne sont soit rejetées, soit mal engagées. Elle s'interroge si le choix des 3 emplois que le ministère lui a proposés dans le cadre d'un reclassement professionnel tient-il compte de sa situation personnelle, sociale et géographique ? L'implication du médiateur et de l'IGAPS référent a permis, au bout de 464 jours de suivi, de donner enfin satisfaction à la demande de reclassement de cette enseignante sur un poste de technicienne de gestion chez un opérateur sous la tutelle du ministère de l'agriculture et de l'alimentation.

En CLM depuis 2015, une enseignante souhaite obtenir un reclassement professionnel.

Elle est en recherche active d'une nouvelle affectation y compris hors ministère. Toujours à mi-traitement depuis des mois, elle est dans l'attente d'une notification administrative, mais sa situation administrative stagne malgré plusieurs relances du bureau gestionnaire. N'ayant pas trouvé de poste qui lui convient, elle demande de reprendre un poste à mi-temps thérapeutique dans sa discipline de compétence. S'agissant d'une réintégration, l'agent doit demander une reprise à temps plein. Elle aura ensuite la possibilité de demander un temps partiel thérapeutique dans la foulée. Le comité médical est favorable à sa réintégration à temps plein après disponibilité d'office pour maladie, dans un poste adapté qui répond aux préconisations du médecin du travail. L'enseignante a repris son activité à temps plein lors de cette rentrée scolaire. Sa réintégration est rendue possible grâce à la mobilisation de tous.

Plusieurs agents contractuels en fin de contrat avec le ministère saisissent le médiateur pour non réception de l'attestation de fin de contrat.

Malgré de nombreuses démarches effectuées par les chefs d'établissement, les gestionnaires de proximité et les agents eux-mêmes auprès de l'autorité académique et le bureau gestionnaire, on déplore des retards récurrents dans la production de cette attestation par le service concerné, ce qui est très pénalisant pour les agents pour faire valoir leurs droits aux allocations chômage. Le médiateur alerte l'administration sur ces dysfonctionnements et sur son obligation de remettre à ses salariés une attestation employeur sans délai (Décret n° 2011-138 du 1er février 2011, art. R. 1234-9 du code du travail).

1 *L'arrêté du 25 juillet 2014, modifié par l'arrêté du 12 juillet 2017 relatif au concours commun d'accès dans les écoles nationales vétérinaires stipule que la voie D est ouverte aux titulaires du diplôme d'Etat de docteur en médecine ou du diplôme d'Etat de docteur en pharmacie ou du diplôme d'Etat de docteur en chirurgie dentaire, ou d'un diplôme national conférant le grade de master, délivré à l'issue d'un cursus de formation dans lequel la biologie occupe une part prépondérante.*

2 *Les dispositions de la loi du 17 juillet 1978 modifiée par la loi du 11 juillet 1979 sur l'accès aux documents administratifs n'obligent pas un jury à motiver ses délibérations, ni les notes qu'il donne. Les candidats ne peuvent donc demander que leur soient communiquées de telles appréciations.*

En particulier, un candidat ne peut exiger la « grille de correction » dont le jury aurait fait usage pour noter les épreuves, car une telle grille n'a pas le caractère d'un document administratif au sens de la loi du 17 juillet 1978 ; de même, le jury n'est nullement obligé de communiquer aux candidats les critères d'appréciation dont il a fait usage pour noter les épreuves.

Le juge, s'il ne contrôle pas l'appréciation portée par le jury sur la valeur des épreuves, contrôle si les modalités retenues pour harmoniser la notation des épreuves par les examinateurs n'ont pas porté atteinte à l'égalité des candidats ; il vérifie notamment si les échelles de notation appliquées aux différents groupes de candidats en cas de péréquation des notes, n'ont pas été substantiellement différentes, sinon le principe d'égalité des candidats est méconnu.

Le juge contrôle également si le sujet est conforme au programme et n'a pas été entaché d'une erreur matérielle mettant l'intéressé dans l'impossibilité de passer l'épreuve.

3 *Retraite additionnelle de la fonction publique.*

4 *Contribution sociale généralisée.*

5 *Contribution pour le remboursement de la dette sociale.*

6 *Ingénieur de l'agriculture et de l'environnement.*

7 *Prime de service et de rendement.*

8 *Directeurs d'exploitations agricoles et directeurs des ateliers technologiques.*

9 *Indemnité de responsabilité.*

10 *La nouvelle bonification indiciaire consiste en l'attribution de points d'indice majoré supplémentaires. Les emplois ouvrant droit à la NBI et le nombre de points d'indice accordés sont fixés, dans chaque fonction publique, par décrets.*

11 *Les postes gagés ont été mis en place dans le cadre de la titularisation des agents CFA / CFPPA, une première fois en 1997 pour l'application de la loi « Le Pors », puis pour ceux reçus aux concours réservés Sapin (2001-2005), concours destinés à déprécier les agents contractuels de la fonction publique (loi Sapin de janvier 2001).*

12 *Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public.*

13 *Cf. Circulaire DGER/SDACE/C2003-2008 du 22 Juillet 2003.*

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le suivi de la majorité des recommandations est difficilement évaluable, soit que les indicateurs n'existent pas (exemple nombre de grilles d'épreuves incomplètement renseignées par les évaluateurs) soit que la comparaison d'indicateurs statistiques globaux (par exemple nombre de recours introduits par les candidats à une session d'examen), très instructive par ailleurs, ne permette pas d'attribuer à la médiation l'évolution favorable, le bilan porte donc sur celles dont le suivi pouvait être évalué facilement, soit négativement, soit positivement.

Règle fondamentale : la production d'une recommandation par la médiation dans le rapport annuel n'est pas suffisante à sa mise en œuvre par les services du ministère ou les établissements, loin s'en faut ! Les quelques exemples de recommandations suivies d'effet montrent la nécessité :

- ▶ En amont de la production de la recommandation tester avec le service ou l'établissement sa pertinence et sa faisabilité ;
- ▶ La rédaction de la recommandation doit inclure l'amélioration souhaitée en indiquant le changement nécessaire ;
- ▶ Engager une démarche pédagogique et un dialogue avec les personnels immédiatement concernés (exemple avec les responsables des examens dans les DRAAF RO).

LES NOUVELLES RECOMMANDATIONS

1- LES USAGERS

R Iniquité de traitement des demandes de validation des études supérieures entre candidats de la voie D et candidats de la voie C, issus des Etats membres de l'union européenne

Le concours commun d'accès aux écoles nationales vétérinaires comprend les voies suivantes :

- **Voie A**, ouverte aux titulaires d'un baccalauréat général, ou d'un baccalauréat technologique, ou d'un baccalauréat professionnel ;
- **Voie A TB**, ouverte aux titulaires d'un baccalauréat technologique série sciences et technologies de laboratoire (STL) ou série sciences et technologies de l'agronomie et du vivant (STAV) ;
- **Voie B**, ouverte aux étudiants en cours de préparation, ou ayant validé, en inscription principale, quatre semestres d'un diplôme national de licence dont les mentions sont précisées à l'annexe I, ou aux étudiants en année de préparation ou titulaires d'un diplôme national de licence professionnelle dont les mentions sont listées en annexe II. L'admission définitive des candidats est subordonnée à l'obtention des 120 crédits ECTS ou du diplôme national de licence professionnelle ;
- **Voie C**, ouverte aux étudiants inscrits en deuxième année de préparation d'un diplôme professionnel de deux années d'études supérieures, dont la liste est fixée à l'annexe III. L'admission définitive des candidats est subordonnée à l'obtention du diplôme. Elle est également ouverte aux titulaires d'un diplôme professionnel fixé à l'annexe III ;
- **Voie D**, ouverte aux titulaires du diplôme d'Etat de docteur en médecine ou du diplôme d'Etat de docteur en pharmacie ou du diplôme d'Etat de docteur en chirurgie dentaire, ou d'un diplôme national conférant le grade de master, délivré à l'issue d'un cursus de formation dans lequel la biologie occupe une part prépondérante ;

- **Voie E**, ouverte aux étudiants inscrits en première année d'études aux écoles normales supérieures de Cachan et de Lyon, admis en liste principale aux écoles nationales vétérinaires à la session précédente de la voie A du concours. L'admission définitive des candidats est subordonnée à l'obtention de la première année d'études aux écoles normales supérieures de Cachan ou de Lyon.

La voie D comporte une sélection sur dossier et une épreuve d'entretien. Les dossiers individuels des candidats sont constitués des diplômes, de la liste de leurs titres et travaux, pièces justificatives à l'appui, et d'une lettre manuscrite explicitant la motivation de leur candidature. A l'issue de l'examen des dossiers, le jury dresse la liste des candidats autorisés à subir l'épreuve d'entretien d'une durée de vingt minutes. L'entretien vise notamment à apprécier la qualité du projet professionnel du candidat et ses motivations.

Conformément aux articles D. 613-45 et D. 613-48 du code de l'éducation, une commission pédagogique se prononce sur les demandes de validations des études supérieures (VES). Elle peut être commune à celle traitant les demandes de validation des études supérieures pour l'inscription au concours d'accès aux écoles d'ingénieur agronomiques.

À RETENIR



Même si les textes organisant les concours ne le précisent pas, puisque seule la voie "C" était visée par la procédure de validation des études supérieures, il conviendrait de mettre en place la VES pour toutes les voies de concours.

R Reconnaître, prévenir et traiter le harcèlement entre élèves

Le harcèlement au lycée n'est pas un phénomène mineur. Il demeure pourtant sous-estimé, voire ignoré parfois par la communauté éducative dans son ensemble, alors que ses conséquences psychologiques, sociales et scolaires sont graves. « Un élève est victime de harcèlement lorsqu'il est soumis de façon répétée et à long terme à des comportements agressifs visant à lui porter préjudice, le blesser ou le mettre en difficulté de la part d'un ou plusieurs élèves. Il s'agit d'une situation intentionnellement agressive, induisant une relation d'asservissement psychologique, qui se répète régulièrement ». Le harcèlement entre élèves est une violence dans laquelle les pairs sont amenés à jouer un rôle particulier. La relation victime-agresseur-spectateurs est centrale, le harceleur parvenant à faire de ses camarades spectateurs les complices de ses actes installant ainsi une relation de domination sur la victime.

Dire que « ce sont des histoires entre élèves, il vaut mieux ne rien faire au risque d'aggraver les choses », « on ne peut rien contre l'effet de groupe », « les harcelés ne sont pas toujours innocents : ils provoquent souvent » nous paraît inadmissible. Ce sont des idées reçues contre lesquelles il faut lutter avec énergie. Accepter ces propos, c'est cautionner une spirale de la souffrance et de l'exclusion.

S'engager dans la lutte contre le harcèlement au lycée suppose d'être en mesure d'en identifier les signes d'alerte. Tout changement brutal d'attitude, de comportement ou de résultats scolaires doit alerter, de même que l'isolement, les retards systématiques et l'absentéisme. Les membres de l'équipe éducative doivent prendre le temps d'échanger leurs impressions, de la place particulière que chacun peut avoir, sur un élève dont le comportement interpelle, avant de prévenir les parents qui doivent être reçus par plusieurs membres de cette équipe en même temps afin d'affiner l'analyse de la situation et trouver ensemble les réponses adaptées.

À RETENIR



Pour agir contre le harcèlement, l'équipe éducative doit respecter quelques règles simples :

- Rester vigilant et s'interposer en tant qu'adulte ;
- Repérer les élèves isolés ;
- Savoir écouter et ne pas mettre systématiquement en doute les propos entendus ;
- Distinguer les petites plaintes de la souffrance réelle ;
- Informer les parents et leur déconseiller fortement de régler seuls ce problème ;
- Apporter des réponses cohérentes et gagner le pari de la prévention.

R Réglementer les exclusions à titre conservatoire

Le régime disciplinaire des élèves des établissements d'enseignement agricole sous contrat avec l'Etat ne relève pas du CRPM mais du RI local. Le règlement intérieur fait partie du domaine de la vie scolaire, domaine qui n'est pas soumis au contrôle de l'État (articles L 442-5 et R 442-39 du Code de l'éducation). Le chef d'établissement, responsable de l'établissement et de la vie scolaire (article R 442-39 du Code de l'éducation) a donc le droit d'édicter, dans le cadre d'un règlement intérieur, des règles spécifiques destinées à régir le fonctionnement de l'établissement, les droits et les devoirs des élèves. Le règlement intérieur ne doit pas, bien entendu, porter abusivement atteinte aux libertés individuelles ou collectives et comporter des dispositions à caractère discriminatoire.

À RETENIR



Vu le lien contractuel, il serait bon d'appliquer à l'ensemble des usagers des établissements le même régime de sanctions et de punitions. En cas de nécessité, le chef d'établissement peut, à titre conservatoire, interdire l'accès de l'établissement à un élève en attendant la comparution de celui-ci devant le conseil de discipline. S'il est mineur, l'élève est remis à son représentant légal. Cette mesure ne doit pas excéder une semaine (3 jours à l'éducation nationale). 15 jours d'exclusion nous paraissent démesurées.

R Les critères d'attribution des bourses régionales au mérite ne sont pas adaptés aux candidats évalués en UC

Les diplômes par UC sont délivrés après validation de toutes les UC par le jury sans fournir de relevé de notes. Il s'agit d'une attestation du Directeur Régional de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt qui certifie que le stagiaire, l'apprenti ou l'élève a obtenu les UC et UCARE avec code et intitulé de l'unité, date de la validation ou de l'acquisition et la mention « validée » ou « acquise » ainsi que le nom du centre de formation.

À RETENIR



Les conseils régionaux sont seuls compétents pour décider de l'attribution de ces bourses. L'absence de ce relevé ne devrait pas pénaliser les candidats suivant une formation par UC à la bourse régionale au mérite.

2- LES PERSONNELS

R Documents de fin de contrat à remettre à l'agent

Lors de la rupture ou la fin d'un contrat de travail, quelle qu'en soit la cause (licenciement, démission, fin de CDD ou de contrat d'apprentissage, départ en retraite, rupture conventionnelle), l'employeur doit obligatoirement remettre au salarié plusieurs documents : certificat de travail, reçu pour solde de tout compte et attestation Pôle emploi.

L'attestation Pôle emploi : Elle est indispensable au demandeur d'emploi pour faire valoir ses droits à l'allocation chômage. L'attestation Pôle emploi (ex-attestation Assédict) permet au salarié de s'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi et de toucher l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE), s'il remplit les conditions nécessaires.

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

À RETENIR



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

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

R Des vacances à soumettre aux cotisations de retraite additionnelle de la fonction publique (RAFP) par l'employeur secondaire

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

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

À RETENIR



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

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

Règle1 : tout employeur servant un traitement brut indiciaire et des primes cotise au RAFP selon la règle de « calcul mensuel cumulé glissant » (prise en compte chaque mois du cumul des traitements et du cumul des primes depuis le 1er janvier pour déterminer l'assiette disponible).

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

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

Ⓡ Fiche de service des personnels enseignants et contractualisation

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

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

À RETENIR



L'enseignant a tout intérêt à bien vérifier le contenu de sa fiche avant signature. Il ne peut réclamer le paiement d'heures supplémentaires qui ne figurent pas sur sa fiche.

Ⓡ Le délai d'instruction de certains dossiers sensibles par l'administration peut être source de contestation

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

À RETENIR



L'agent public, qu'il soit fonctionnaire titulaire, stagiaire, ou agent contractuel ayant commis un abandon de poste caractérisé pourra être radié des cadres. Cependant avant toute décision de radiation, l'autorité, dont dépend l'agent public soupçonné d'abandon de poste, devra lui adresser une mise en demeure, le plus tôt possible, l'invitant à fournir ses explications et l'informant des mesures auxquelles il s'expose, en ne déférant pas à l'ordre de reprendre son service ou de rejoindre le poste qui lui avait été assigné. La mise en demeure devra être notifiée à l'agent concerné par lettre recommandée avec accusé de réception pour assurer la preuve de l'envoi et de la réception, ou par un agent assermenté. La mise en demeure est considérée comme régulière lorsqu'elle est remise à toute personne présente au domicile de l'intéressé. L'article 655 du nouveau code de procédure civile prévoit, en effet, que, lorsque la signification à la personne concernée s'avère impossible, l'acte peut être délivré à domicile par remise à toute personne présente qui l'accepte et déclare ses nom, prénoms et qualité (Conseil d'Etat, 11 juillet 2001, N° : 222889). La présentation par la poste d'une lettre recommandée à une adresse qui n'est plus celle de l'agent, aura valeur de notification, si l'agent n'avait pas communiqué son changement d'adresse à son administration. Le fait que l'agent refuse le courrier recommandé ou ne le retire pas à la poste, ou encore qu'il n'en prenne pas connaissance n'a pas de conséquence sur la procédure. Cependant, en cas de non retrait par l'agent de la mise en demeure, la radiation des cadres ne pourra intervenir avant l'expiration d'un délai de 15 jours dont bénéficie l'agent pour retirer le recommandé à la poste dont dépend son domicile (Conseil d'Etat, 5 décembre 1994, N° : 109594). L'agent étant en abandon de poste et n'ayant pas repris son poste, l'autorité dont dépend l'agent va pouvoir prendre un arrêté de radiation des cadres. L'arrêté de radiation doit indiquer les voies et délais de recours contentieux. Il doit être notifié en courrier recommandé à l'agent. Les différentes étapes de la procédure devront être reprises dans les considérants de l'arrêté de radiation des cadres. L'arrêté de radiation devra être motivé conformément à la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979, relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public.



R Mieux préciser les conditions de versement de la 2ème fraction de l'IDV

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

À RETENIR



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

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

R Autorisations d'absence pour mandat électif

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

À RETENIR



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




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

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


LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS

1- LES USAGERS



Examens et concours

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

Vie scolaire




-  *Il existe de nombreux textes et dispositions relatifs au harcèlement en milieu scolaire dont l'obligation pour tout fonctionnaire de porter à la connaissance du procureur de la république tout acte délictueux ou criminel dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions (note de service DGER/MAPAT/2018-275 du 12 avril 2018 : mise en œuvre des dispositions de l'article 40 alinéa 2 du code de procédure pénale dans les établissements d'enseignement agricole). Le facteur majeur qui est décisif pour circonscrire un phénomène de harcèlement est l'implication rapide et déterminée de l'équipe pédagogique. Si la réaction ne vient que tardivement et manque de vigueur, l'inscription dans un autre établissement qui aura préparé ce transfert en vue d'adapter l'accueil à la hauteur des difficultés de l'élève peut s'avérer une solution de dernier recours. Elle doit être préparée avec minutie car elle cumule, en une seule opération un changement de cursus (réorientation) et un changement d'établissement.*

Scolarité

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

2- LES PERSONNELS

Carrière et questions statutaires

-  *Les rapports de 2017 et de 2018 insistaient sur la vigilance et le soin à apporter à la rédaction des contrats de travail et renvoyait à deux instructions de référence : la circulaire et le guide méthodologique RDFF 1626289C du 20 octobre 2016 du ministre en charge de la fonction publique relative aux dispositions applicables aux agents contractuels de l'Etat et la note de service DGER/SDEC/2017-992 du 13 décembre 2017 sur les aspects réglementaires relatifs au recrutement et à la gestion des agents contractuels des centres de formation professionnelle et de promotion agricoles et des centres de formation d'apprentis recrutés et rémunérés sur le budget des établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricoles. A la lueur de l'expérience, il est recommandé d'utiliser les modèles de contrats type (il en est fourni avec la note de service ci-dessus mentionnée) et, en cas de doute, de prendre l'attache des services supports.*
-  *Lors d'un accord pour un congé sans solde pour convenances personnelles l'établissement doit absolument indiquer que le réemploi de l'agent à l'issue du congé n'est pas de droit et peut conduire à un licenciement sur la base de l'article 45-3 alinéa 5 paragraphe 5 du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents contractuels de l'Etat. Il serait bon de le mentionner par écrit. Même pour une durée de cinq ans, un agent en congé sans solde n'est pas pour autant « dans la nature » Il relève toujours de l'établissement qui l'a engagé. A ce titre, il est bon de le recontacter périodiquement et tout particulièrement avant l'échéance de la fin de son congé, pour faire le point sur sa situation et ce qu'il envisage de faire une fois l'échéance arrivée.*
-  *Préparer et accompagner les personnels en situation de reclassement professionnel. La publication de la note de service DGER/SDEDC/2017-950 du 30/11/2017 va dans ce sens. Elle avait pour objet de mettre en œuvre un dispositif d'appui individuel dès l'année scolaire 2018-2019 pour accompagner les professeurs de lycée professionnel agricole (PLPA), les professeurs certifiés de l'enseignement agricole (PCEA) et les conseillers principaux d'éducation des établissements d'enseignement agricole (CPE), affectés dans un établissement public local d'enseignement et de formation professionnelle agricole (EPLEFPA), dans un projet de mobilité tendant à une réorientation du parcours professionnel ou en situation de reclassement. Ce dispositif appliqué pour la RS 2018-2019 n'a apparemment pas été réactivé pour les rentrées suivantes.*

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

Mutation-Affectation

- Ⓜ *Les mutations des fonctionnaires sont organisées par des dispositions législatives et réglementaires qui se traduisent par des campagnes de mobilité dans lesquelles s'inscrivent ceux qui souhaitent en bénéficier. Il s'agit de la mobilité à la demande du fonctionnaire. Mais, sachant que tout fonctionnaire n'est pas possesseur de son affectation, il n'a aucun droit au maintien dans le poste auquel l'Etat, une collectivité territoriale ou une structure relevant de la fonction publique hospitalière l'a affecté. Cependant, si la mutation intervient à l'initiative de l'administration, elle doit être motivée par l'intérêt du service ou l'inaptitude physique du fonctionnaire nécessitant un nouvel emploi adapté à ses capacités physiques. La mutation imaginée localement pour Polyphème dans le rapport 2018, à la fois maladroite, brutale et illégale, aurait pu donner lieu à un contentieux défavorable à l'Etat. Polyphème a bien fait de consigner tous les échanges avec sa hiérarchie et de porter plainte pour tout ce qui relève du champ pénal.*

Questions financières

- Ⓜ *Il est toujours difficile d'opérer un retour à la réglementation au sein d'un établissement où des personnels perçoivent l'ISOE, certains en face à face pédagogique, ce qui est normal, et d'autres, hors face à face pédagogique, ce qui est anormal. On ne peut que recommander la rigueur et l'égalité de traitement dans la répartition des primes, indemnités et bonifications. L'égalité de traitement du public, mais aussi des agents, est une valeur à rappeler et à entretenir dans la fonction publique.*
- Ⓜ *Dans des mutations, notamment pour des postes à profil mais pas seulement, la nécessité de bien définir à l'avance les conditions financières et matérielles d'accueil d'un futur agent est une mesure de simple bon sens qui permettrait d'éviter bien des malentendus, voire des contentieux. Il est parfaitement légitime de savoir précisément le montant de sa future rémunération et ce qu'elle recouvre exactement avant d'entreprendre une mobilité. La production d'une fiche de simulation financière par le bureau de gestion selon la cotation de l'emploi est à systématiser.*

Retraite-Pensions

- Ⓜ *Bien informer et expliquer les conditions requises pour obtenir une prolongation exceptionnelle d'activité (Loi n° 84-834 du 19 décembre 1989 modifiée par l'article 69 de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003);*
- Ⓜ *Faire coïncider l'arrêté portant admission à la retraite avec celui de la notification des pensions pour permettre aux futurs retraités de vérifier si la pension payée est conforme aux estimations individuelles. Cela permettrait de différer un départ suffisamment à l'avance et sans trop de complication. Cette recommandation figure au sein d'un ensemble de recommandations inscrites au rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur qui fait de l'accompagnement du futur retraité un devoir pour l'administration (Rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur « l'accompagnement du retraité un devoir pour l'administration », p 160).*

Maladie-Protection sociale

- Ⓜ *Suivre les agents en congés de longue durée, de longue maladie ou de grave maladie dans des délais raisonnables avec professionnalisme et empathie. La lenteur du traitement et souvent liée à la mauvaise articulation entre le local, le régional et le national.*
- Ⓜ *Lors d'un congé maternité, la gestion de la paye devrait être synchronisée avec le calendrier de la maternité. La subrogation ne pouvant pas être mise en place pour les ACEN et le traitement étant interrompu plus tardivement, l'agent est contraint de rembourser le trop-perçu ce qui engendre des difficultés de trésorerie particulièrement lorsqu'un congé parental suit le congé maternité.*

CONCLUSION

La mise en place depuis 2000, puis 2015 sous sa forme actuelle, de ce dispositif de médiation poursuit un objectif central : améliorer les relations entre les acteurs en charge de l'administration de l'enseignement agricole et les usagers ainsi que les personnels. Si le moment de l'évaluation n'est pas encore venu, on peut cependant affirmer que la greffe est prise, mais qu'il convient de le mieux faire connaître, en particulier auprès des usagers.

Malgré quelques réticences, l'administration a compris le parti positif qu'elle peut tirer d'un dispositif qui ne prétend en aucune façon se substituer à elle mais vise à aider chacun à trouver les voies et moyens pour aboutir à des solutions justes qui ne mettent pas en cause le travail, en règle générale de qualité, des services de notre administration, ni les grands principes du service public. Mais il apparaît clairement que le succès d'une telle démarche nécessite de la persévérance et surtout un climat de confiance réciproque. Pour que les usagers et les personnels aient confiance dans l'administration, il est indispensable que se poursuive un vrai dialogue entre les deux parties.

Dans ce rapport, nous avons fait état de nombreux cas difficiles et parfois de succès mais bien évidemment ceci ne peut rendre compte de la totalité des situations. En revanche, quelques cas illustrent le fait que grâce à une grande détermination, il est possible de régler ou, à tout le moins, faire progresser d'une façon très significative des situations réputées très complexes. Les médiateurs de l'enseignement agricole peuvent, sans se substituer à l'administration, être des intercesseurs efficaces et éviter la saisine des tribunaux avec le risque de l'aléa judiciaire. Nous faisons l'hypothèse très crédible que la résolution des problèmes rencontrés relève essentiellement de l'écoute, de l'explication, de la communication et du dialogue.

Les recommandations qui sont consignées dans ce rapport méritent d'être prises en compte par les différents acteurs, non nécessairement pour les accepter telles quelles, mais tout simplement pour qu'elles puissent les aider à mieux répondre aux attentes des usagers et des personnels.

Il reste, et ceci constitue notre dernière recommandation, à examiner les propositions contenues dans ce rapport au sein par exemple d'un comité de suivi associant les principaux décideurs au niveau de la DGER (Service de l'enseignement technique et service de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation), du Secrétariat général (Service des ressources humaines) et du Réseau d'appui aux personnes et aux structures (RAPS). Ce groupe devrait décider des voies et moyens d'une éventuelle mise en œuvre de mesures préconisées, une des conditions du renforcement de la crédibilité du dispositif.



ANNEXE 1

LES TEXTES INSTITUANT LA MÉDIATION DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

JORF n°0095 du 23 avril 2015

Texte n°41



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

NOR: AGRE1428892D

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

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

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

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

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

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

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

Le Premier ministre,

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

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

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

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

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

Décète :

Article 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 2

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

Fait le 21 avril 2015.

Manuel Valls

Par le Premier ministre :

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

Stéphane Le Foll

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

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

Code rural et de la pêche maritime

Partie législative

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

Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles

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

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



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

Chemin :

Partie législative :

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

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

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

Titre Ier : Enseignement et formation professionnelle agricoles :

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANNEXE 2

CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du Club

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

L'indépendance

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

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

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

La neutralité

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

L'impartialité

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

II. Principes applicables au processus de médiation

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

L'équité

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

La transparence

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

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

- Sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

L'efficacité

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

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC – LISTE DES MEMBRES	
Agence de Services et de Paiement	Claudette HÉNOQUE-COUVOIS
Assurance	Arnaud CHNEIWEISS
Autorité des Marchés Financiers	Marielle COHEN-BRANCHE
ASF	Armand PUJAL
BNP	/
Caisse des Dépôts	Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
Cercle des médiateurs bancaires	Yves GÉRARD
Communications électroniques	Valérie ALVAREZ
Eau	Dominique BRAYE
E-commerce FEVAD	Bernard SIOUFFI
EDF	Bénédicte GENDRY
Education nationale Enseignement supérieur	Catherine BECCHETI-BIZOT
Energie	Olivier CHALLAN BELVAL
ENGIE	Jean-Pierre HERVÉ
Enseignement agricole technique et supérieur	Mohamed AARABI
Entreprises	Pierre PELOUZET
Fédération des banques françaises	Marie Christine CAFFET
France 2 France 3	Nicolas JACOBS
Région Ile de France	Laurent BATSCH
RSI	Jean-Philippe NAUDON
La Poste Courrier / La Banque postale	Gilles MAINDRAULT
Ministère économiques et financiers	Christophe BAULINET
Mutualité Sociale Agricole	Roland BAUD
Notariat	Christian LEFEBVRE
Pôle Emploi	Jean-Louis WALTER
RATP	Betty CHAPPE
Relations commerciales agricoles	Francis AMAND
SNCF	Henriette CHAUBON
Tourisme et Voyage	Jean-Pierre TEYSSIER, Président



**L'AVENTURE
DU VIVANT.FR**
RÉVÈLE TON TALENT



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

JUIN 2020