

LE NOMBRE DE SAISINES EN 2024

En 2024

23 700

saisines traitées

dont 21 310 reçues en 2024
et 2 380 reçues en 2023.

Le nombre de saisines adressées à la médiation connaît une **croissance importante** depuis la création du service.

↗ +50 % en 5 ans

↗ +16 % par rapport à 2023



21 313

saisines clôturées
(90 %)

1 905

saisines en cours
d'instruction
ou en attente
de décision de
l'administration
(8 %)



LA NATURE DES SAISINES EN 2024

Parmi les 21 313 saisines clôturées :



16 818

réclamations (79 %)

La majorité des saisines
sont des **réclamations**.

4 034

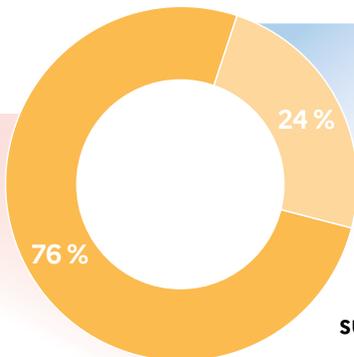
demandes
d'information
ou de conseil
(19 %)

461 saisines
hors champ
de l'éducation
et de la
formation (2 %)

L'ORIGINE DES SAISINES EN 2024

Parmi les **21 313** saisines clôturées :

16 255
émanent des **usagers**
(élèves, parents,
étudiants)

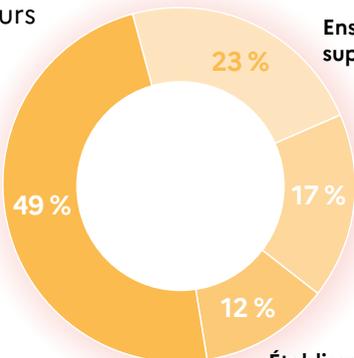


5 058
émanent des
personnels

27 % de ces saisines
concernent
**l'enseignement
supérieur** (public + privé).

Les saisines des usagers
émanent des secteurs
suivants :

Enseignement
2^d degré public



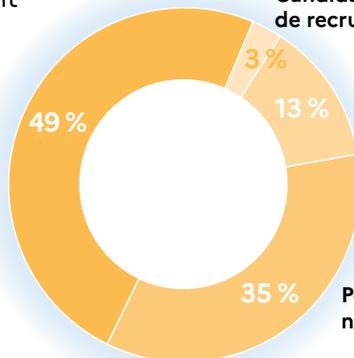
Enseignement
supérieur public

Enseignement
1^{er} degré
public

Établissements
privés

**Les saisines des
personnels** émanent
des catégories
suivantes :

Personnels
enseignants
titulaires



Candidats aux concours
de recrutement

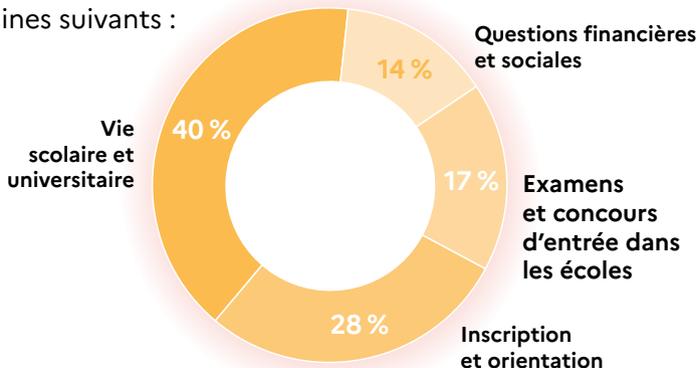
Personnels
non enseignants
titulaires

Personnels
non titulaires

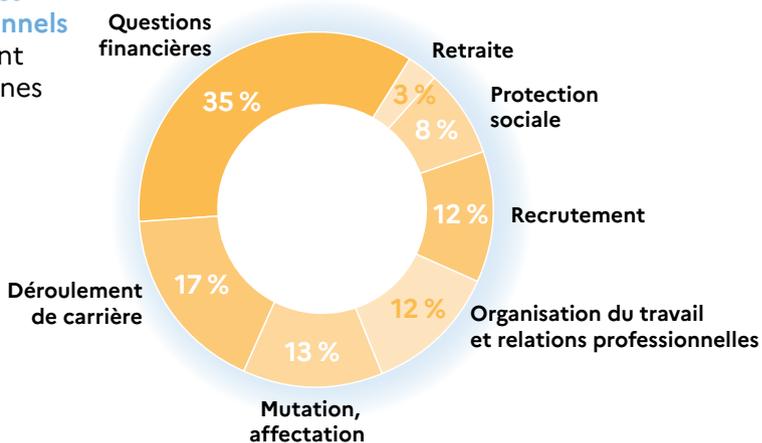


LE DOMAINE DES SAISINES EN 2024

Les saisines des usagers concernent les domaines suivants :



Les saisines des personnels concernent les domaines suivants :



Quelques repères



L'éducation nationale et l'enseignement supérieur regroupent :

12 667 500
élèves et apprentis
des 1^{er} et 2^d degrés

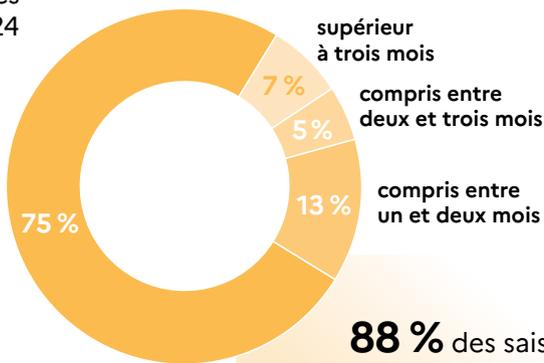
2 965 400
étudiants

1 211 900
personnels
dont **851 600**
enseignants

LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS EN 2024

Les **21 313** saisines clôturées en 2024 ont été réglées dans un délai :

inférieur ou égal à un mois



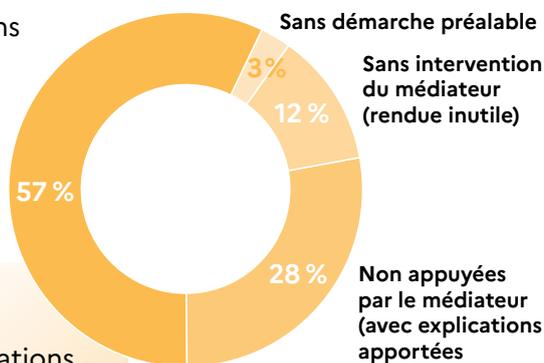
88 % des saisines ont été clôturées en moins de deux mois.



L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2024

Les **16 818** réclamations clôturées en 2024 ont été traitées de la façon suivante :

Réclamations donnant lieu à une intervention du médiateur



79 % des réclamations appuyées par le médiateur en 2024 ont abouti à un succès total ou partiel.

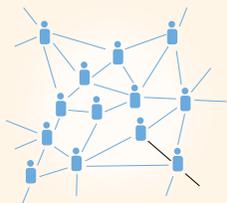
La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Elle est **responsable de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**, une instance créée en 1998 qui peut être saisie sur tout le territoire par les élèves, les étudiants et leurs parents, les adultes en formation et les personnels **en cas de désaccord avec une décision ou de conflit avec un service de l'administration ou entre membres de la communauté éducative.**



Elle coordonne un réseau de **90 médiateurs académiques** chargés d'instruire et de traiter les saisines concernant :

- **les services déconcentrés** (rectorats, directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous), etc.);
- **les établissements scolaires et d'enseignement supérieur** relevant d'une académie ;
- **le Centre national d'enseignement à distance (Cned).**



Elle pilote une équipe de **16 collaborateurs** chargés d'instruire et de traiter les saisines concernant :

- **l'administration centrale** des ministères ;
- **le réseau des établissements français à l'étranger** (Agence pour l'enseignement français à l'étranger, Mission laïque française) ;
- **le service interacadémique des examens et concours (Siec) d'Île-de-France** ;
- **les sujets d'enjeu national.**



**Médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur**

110, rue de Grenelle
75357 Paris CEDEX 07 SP
01 55 55 39 87

mediateur@education.gouv.fr