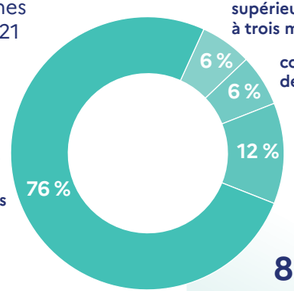
LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS EN 2021

Les **16 000** saisines clôturées en 2021 ont été réglées dans un délai :



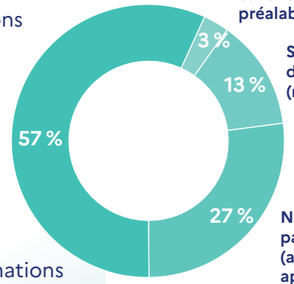


- supérieur à trois mois
- compris entre deux et trois mois
- compris entre un et deux mois
- inférieur ou égal à un mois

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

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2021

Les **12 300** réclamations clôturées en 2021 ont été traitées de la façon suivante :



- Sans recours administratif préalable
- Sans intervention du médiateur (rendue inutile)
- Appuyées par le médiateur
- Non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé)

78 % des réclamations appuyées par le médiateur en 2021 ont abouti à un **succès total ou partiel.**

Données au 31 décembre 2021 extraites du rapport annuel sur la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

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 **69 médiateurs académiques** chargés d'instruire et de traiter les saisines concernant :

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

Elle pilote une équipe de **9 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** ;
- **les sujets d'enjeu national.**

Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
110, rue de Grenelle
75 357 Paris CEDEX 07 SP
01 55 55 39 87
mediateur@education.gouv.fr

MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité



MÉDIATION DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

CHIFFRES CLÉS

LE NOMBRE DE SAISINES EN 2021



En 2021

18 000

saisines traitées

dont 16 500 reçues en 2021
et 1 500 reçues en 2020.

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

- ↗ **+ 105 %** en 10 ans
- ↗ **+ 34 %** en 5 ans
- ↘ **- 5 %** par rapport à 2020



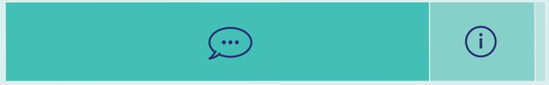
16 000
saisines clôturées
(89 %)

2 000
saisines en cours d'instruction ou en attente de décision de l'administration
(11 %)



LA NATURE DES SAISINES EN 2021

Parmi les **16 000** saisines clôturées :



12 400
réclamations **(77 %)**

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

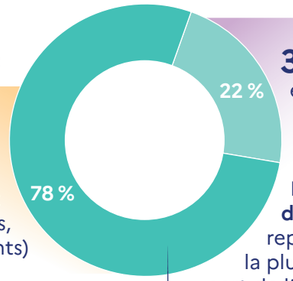
3 300
demandes d'information ou de conseil
(21 %)

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

L'ORIGINE DES SAISINES EN 2021

Parmi les **16 000** saisines clôturées :

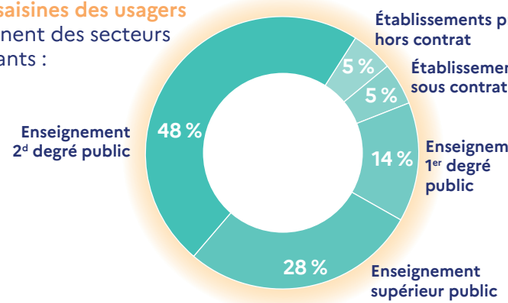
12 500
émanent des **usagers** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, parents, étudiants)



3 500
émanent des **personnels**

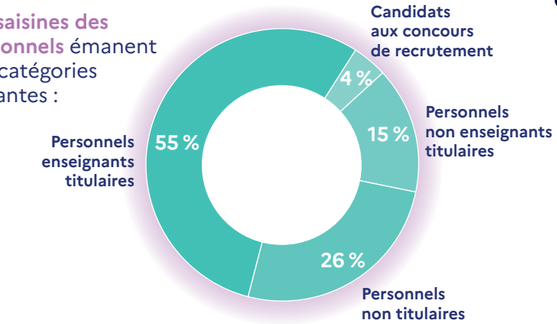
Les saisines d'usagers représentent la plus grande part de l'activité.

Les saisines des usagers émanent des secteurs suivants :



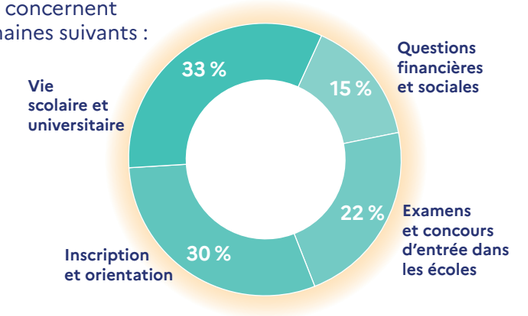


Les saisines des personnels émanent des catégories suivantes :

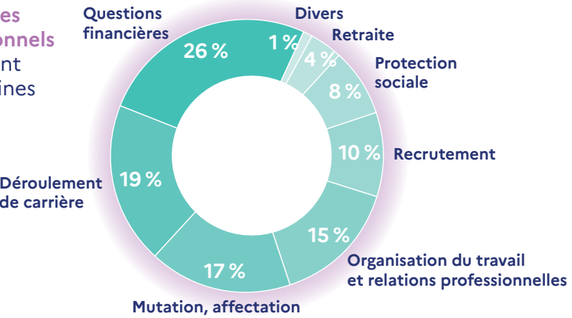


LE DOMAINE DES SAISINES EN 2021

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 :

12 809 200
élèves et apprentis des 1er et 2d degrés

2 785 000
étudiants

1 201 500
personnels
dont **869 300**
enseignants

Depp, *L'éducation nationale en chiffres 2021* et *Repères et références statistiques 2021*