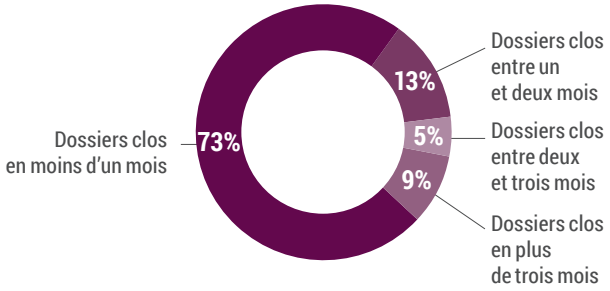
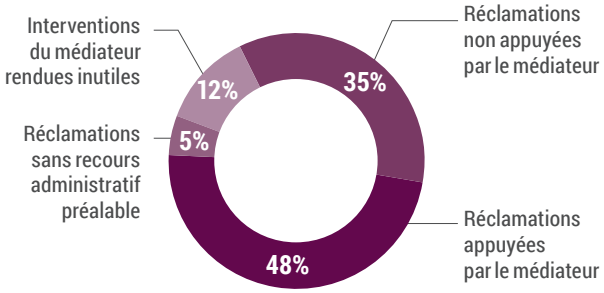
L'action des médiateurs et ses résultats[3]

86 % des saisines sont clôturées en moins de deux mois.



48 % des réclamations sont appuyées par le médiateur.



80 % des saisines ont abouti à un succès total ou partiel[4].

3. Saisines clôturées en 2020.
4. 80 % des saisines appuyées par le médiateur.

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

… coordonne un réseau de **64 médiateurs académiques** chargés d'instruire les saisines concernant :

- les **services déconcentrés** (rectorat, DSDEN, Crous, etc.) ;
- les **établissements scolaires et d'enseignement supérieur** relevant d'une académie.

… pilote une équipe de **8 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.

À propos…

12 858 550 élèves des 1er et 2d degrés*

1 174 072 personnels*, dont **877 710** enseignants*

2 725 300 étudiants*

IMPRIM'VERT Illustration : © VictoriaBar /iStock by Getty Images

* Chiffres issus de la Depp et du Sies (*Note d'information, n° 20.51.* © Depp ; *État de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation en France n° 14* Enseignement supérieur)
Édition 2020

Données au 31/12/2020 extraites du rapport annuel sur la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports –
110 rue de Grenelle — 75357 Paris Cedex 07 SP —
Tél : 01 55 55 39 87

MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité

Chiffres clés

de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

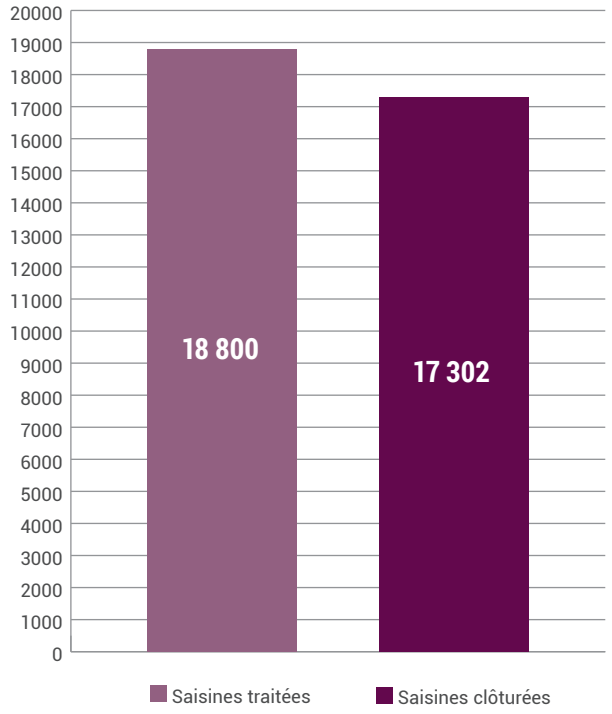
2020



Le nombre de saisines

18 800 traitées[1]

17 302 clôturées



Le nombre de saisines adressées à la médiation n'a cessé de croître depuis la création du dispositif :

+ 18 % de saisines en 2020 par rapport à l'année précédente

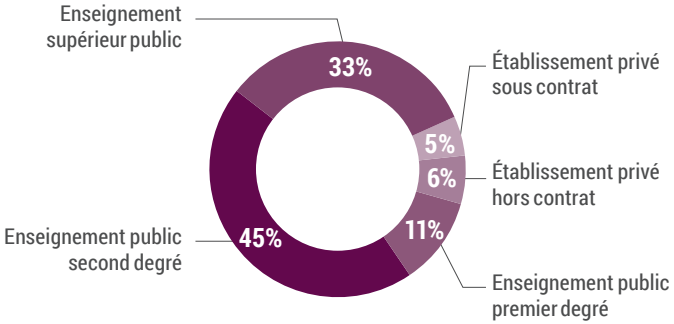
+ 105 % de saisines en dix ans

1. Dont 16 904 saisines reçues en 2020 et 1 896 en 2019.

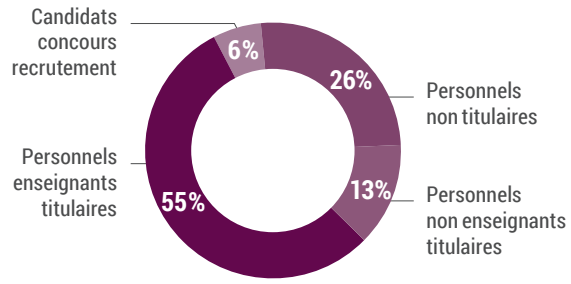
L'origine des saisines

Les saisines d'usagers représentent la plus grande part d'activité :

80 % **des saisines proviennent des usagers,** dont **33 %** d'usagers de l'enseignement supérieur.



20 % **des saisines proviennent des personnels,** dont **55 %** de personnels enseignants titulaires.

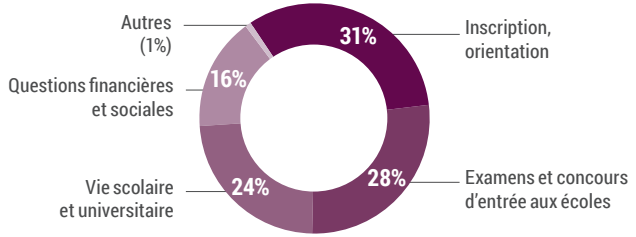


Les domaines des saisines[2]

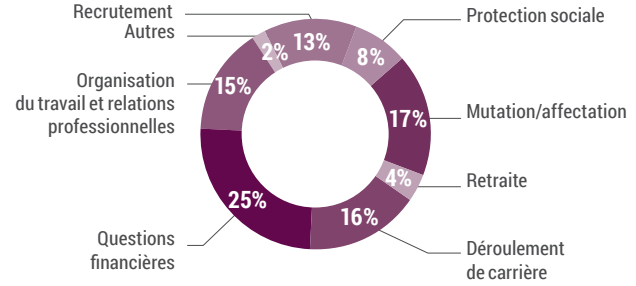
31 % des saisines présentées par les usagers concernent l'inscription et l'orientation.

28 % des saisines présentées par les usagers concernent les examens et concours d'entrée aux écoles.

24 % des saisines présentées par les usagers concernent la vie scolaire et universitaire.

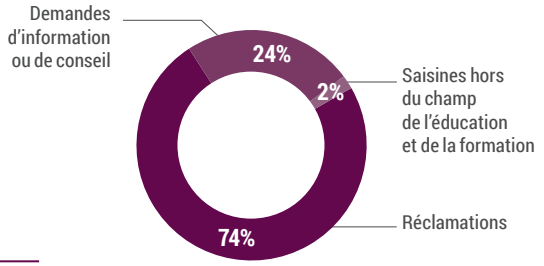


25 % des saisines présentées par les personnels concernent les questions financières.



La nature des saisines

74 % des saisines sont des réclamations.



2. Saisines clôturées en 2020.