



# 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

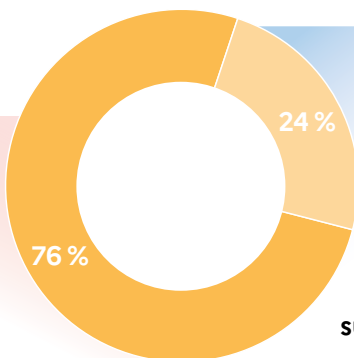
demandes  
d'information  
ou de conseil  
(19 %)

**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)

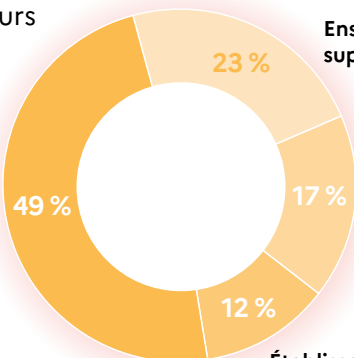


**5 058** émanent des **personnels**

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

**Les saisines des usagers** émanent des secteurs suivants :

Enseignement 2<sup>d</sup> degré public



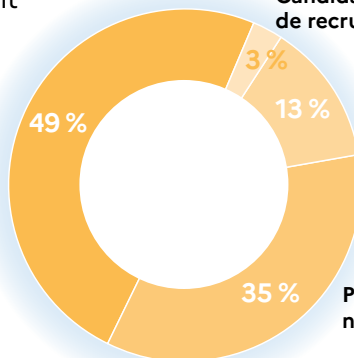
Enseignement supérieur public

Enseignement 1<sup>er</sup> degré public

Établissements privés

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

Personnels enseignants titulaires



Candidats aux concours de recrutement

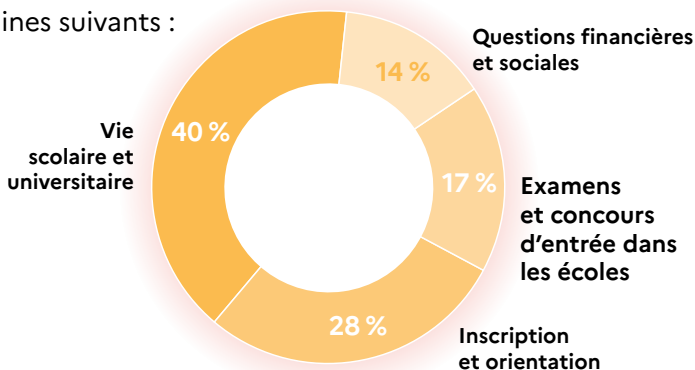
Personnels non enseignants titulaires

Personnels non titulaires

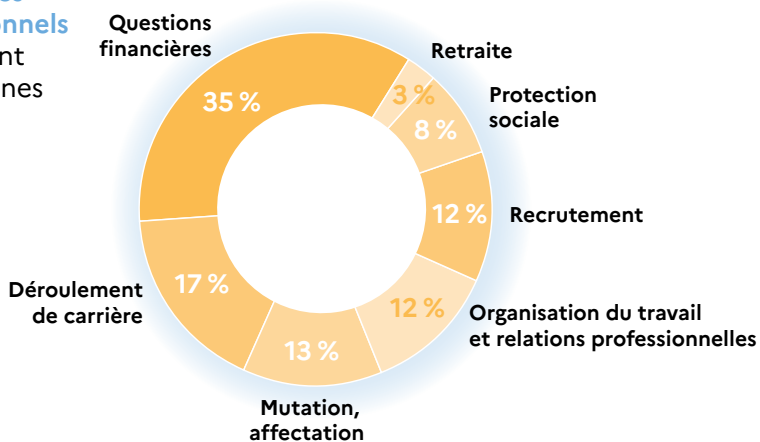


# LE DOMAINE DES SAISINES EN 2024

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<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degrés

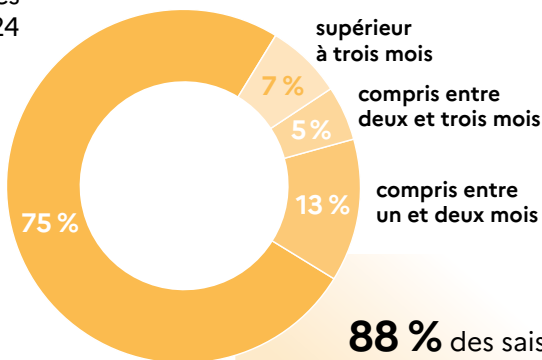
**2 965 400**  
étudiants

**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



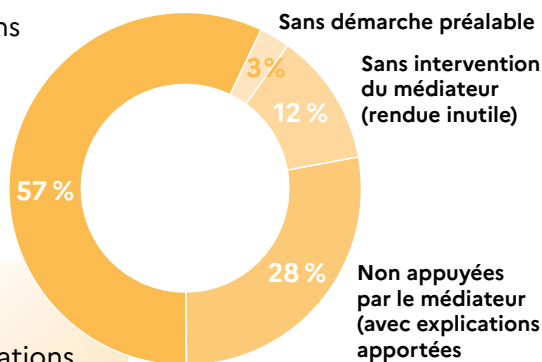
**88 %** des saisines ont été clôturées en moins de deux mois.



## 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.

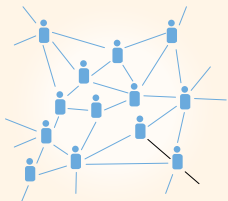
# La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

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.**



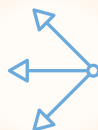
Elle coordonne un réseau de **90 médiateurs académiques** chargés d'instruire et de traiter les saisines concernant :

- **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](mailto:mediateur@education.gouv.fr)