



**MINISTÈRES  
ÉDUCATION  
JEUNESSE  
SPORTS  
ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR  
RECHERCHE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**FAIRE ALLIANCE  
REDONNER  
CONFIANCE**

**Chiffres clés 2023**

# LE NOMBRE DE SAISINES EN 2023

En 2023

## 20 400 saisines traitées

dont 19 102 reçues en 2023  
et 1 998 reçues en 2022.

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

↗ + 76 % en 10 ans

↗ + 42 % en 5 ans

↗ + 12 % par rapport à 2022



### 18 449

saisines clôturées  
(90 %)

### 1 951

saisines en cours  
d'instruction  
ou en attente  
de décision de  
l'administration  
(10 %)



## LA NATURE DES SAISINES EN 2023

Parmi les **18 449** saisines clôturées :



### 14 646

réclamations (79 %)

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

### 3 445

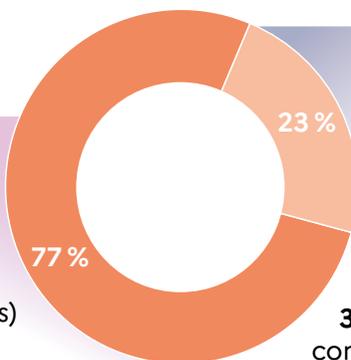
demandes  
d'information  
ou de conseil  
(19 %)

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

# L'ORIGINE DES SAISINES EN 2023

Parmi les 18 449 saisines clôturées :

**14 171** émanent des usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, parents, étudiants)

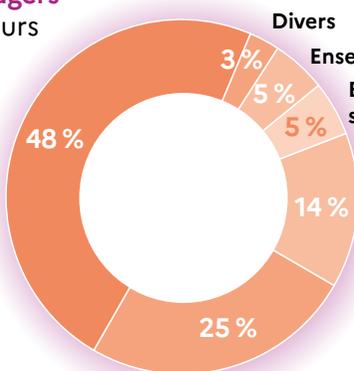


**4 278** émanent des personnels

Les saisines d'usagers représentent la plus grande part de l'activité. **30 %** 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

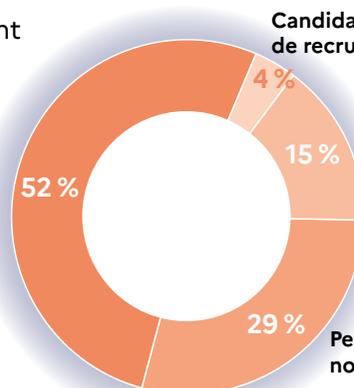
Enseignement supérieur privé

Enseignement privé sous contrat



Les saisines des personnels émanent des catégories suivantes :

Personnels enseignants titulaires



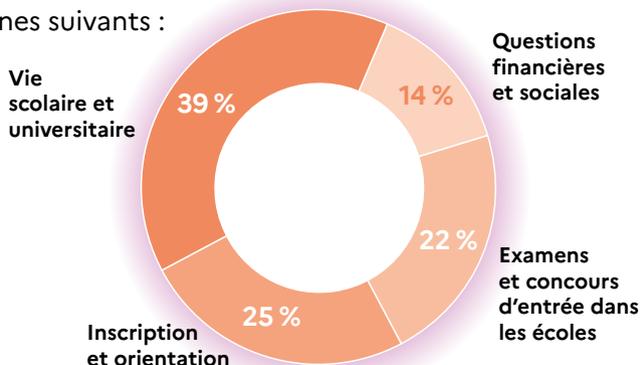
Personnels non titulaires

Personnels non enseignants titulaires

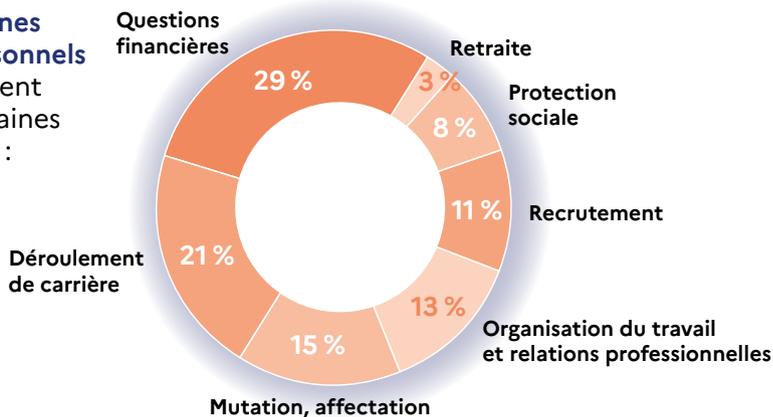
Candidats aux concours de recrutement

# LE DOMAINE DES SAISINES EN 2023

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 :

**12 737 800**  
élèves et apprentis  
des 1<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degrés

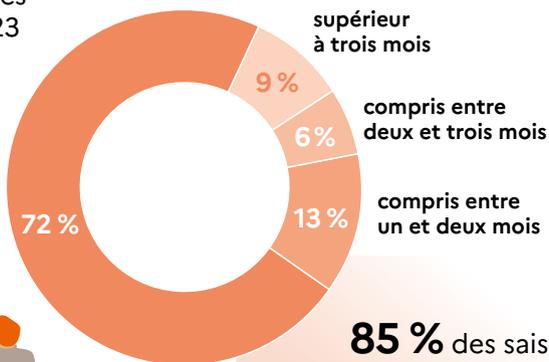
**2 935 300**  
étudiants

**1 204 631**  
personnels  
dont **853 700**  
enseignants

## LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS EN 2023

Les **18 449** saisines clôturées en 2023 ont été réglées dans un délai :

inférieur ou égal à un mois



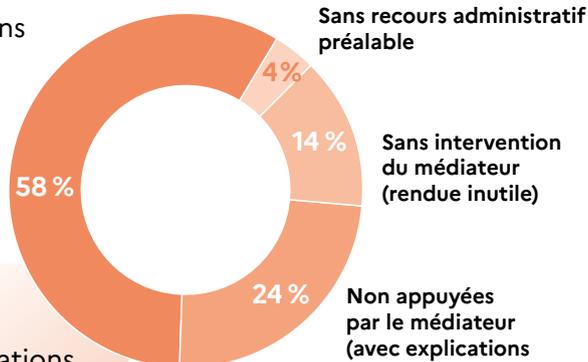
**85 %** des saisines ont été clôturées en moins de deux mois.



## L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2023

Les **14 648** réclamations clôturées en 2023 ont été traitées de la façon suivante :

Appuyées par le médiateur



**78 %** des réclamations appuyées par le médiateur en 2023 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 **87 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 **15 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  
75357 Paris CEDEX 07 SP  
01 55 55 39 87  
mediateur@education.gouv.fr