

LE MEDiateur DE L'EDUCATION NATIONALE

Informations pratiques

Qui peut saisir le médiateur ?

Les médiateurs reçoivent les réclamations d'ordre exclusivement individuel concernant le fonctionnement du service public, de la maternelle à l'enseignement supérieur, émanant notamment des parents d'élèves et des lycéens.

Quel médiateur saisir ?

Le médiateur de l'éducation nationale lorsque la réclamation individuelle a trait à une décision prise par le niveau national.

Les médiateurs académiques et correspondants lorsque la réclamation a trait à des décisions prises au niveau local.

L'instauration de la médiation ne doit pas conduire à une re-centralisation de fait. C'est la raison pour laquelle, **il n'y a pas de procédure d'appel.**

Quand saisir le médiateur ?

Lorsqu'un différend avec l'administration de l'éducation nationale n'a pas trouvé de solution satisfaisante pour l'intéressé.

Le recours au médiateur ne peut donc intervenir qu'après une démarche auprès de l'autorité administrative responsable, une réponse négative ou l'absence de réponse.

Les médiateurs, dans leur domaine respectif de compétence, s'en assurent avant d'instruire toute réclamation. Il est essentiel, qu'à l'appui de leur réclamation, les réclamants adressent une copie de la décision contestée ainsi que la réponse au recours hiérarchique qu'ils auront nécessairement effectué.

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques peuvent être saisis avant la justice.

Ils peuvent être saisis après que la justice s'est prononcée. S'ils n'ont pas la faculté de remettre en cause le bienfondé d'une décision de justice, il leur est possible d'exprimer des recommandations.

Comment saisir le médiateur ?

➤ La réclamation est adressée, selon le cas, soit au médiateur de l'éducation nationale soit au médiateur académique compétent.

➤ La réclamation doit être faite **par écrit** et adressée au médiateur retenu soit par voie postale, soit par télécopie, soit par courriel.

S'agissant du médiateur de l'éducation nationale :

Ministère de l'éducation nationale

Le médiateur, 110 rue de Grenelle 75357 Paris 07

mediateur@education.gouv.fr

S'agissant des médiateurs académiques :

Rectorat de l'académie de Toulouse

Place Saint-Jacques BP 7203

31073 Toulouse CEDEX 7

Tél : 05-61-17-81-13

mediateur@ac-toulouse.fr

En cas de saisine des médiateurs par courrier électronique ou par fax, il convient de confirmer la réclamation par écrit et y joindre toutes les pièces justificatives utiles à l'instruction du dossier. La saisine des médiateurs ne peut intervenir qu'après la prise de décision, objet de la réclamation, par l'autorité compétente et non avant, par crainte d'une réponse négative à la demande.

Pour permettre un traitement rapide des réclamations, il est souhaitable que les éléments suivants soient communiqués :

- a) Auteur de la réclamation :
 - b) Autorité qui a pris la décision contestée:
 - c) Décision contestée:
 - d) Exposé du problème:
 - e) Recours intentés:
 - f) Souhait du réclamant:
 - g) Documents fournis à l'appui de la demande:
 - Nom prénom
 - Nom prénom de l'élève concerné (éventuellement)
 - Adresse postale-Téléphone/télécopie/adresse mél (le cas échéant)
 - Objet et nature de la décision
 - Date de la décision
 - Nature du problème, les faits, les circonstances....
 - Recours gracieux : date, résultat
 - Recours hiérarchique (éventuellement) : date, résultat
 - Recours contentieux (éventuellement) : date, résultat
 - Annulation de la décision contestée, demande que l'administration fasse quelque chose, demande d'indemnité, etc...(selon le cas)
 - Numéroté les documents
 - Les indiquer dans le corps de la lettre de réclamation
 - Faire un envoi séparé par voie postale ou par Fax en cas de saisine du médiateur par courriel
- Il est accusé réception de la réclamation dans un délai très court

Que fait le médiateur ?

Il instruit la demande en liaison avec le service administratif compétent. Il accuse réception de la réclamation. Il peut, lorsqu'il le juge utile, recevoir le réclamant et dialoguer avec lui, voire se déplacer sur le lieu du différend.

Si la demande ne paraît pas fondée, le médiateur en informe le réclamant. Dans le cas contraire, il émet une recommandation au service responsable qui l'informe de la suite qui lui sera réservée.

En toute hypothèse il donne les résultats de sa démarche dans des délais raisonnables.

En cas de saisine des médiateurs par courrier électronique ou par fax, il convient de confirmer la réclamation par écrit et y joindre toutes les pièces justificatives utiles à l'instruction du dossier. La saisine des médiateurs ne peut intervenir qu'après la prise de décision, objet de la réclamation, par l'autorité compétente et non avant, par crainte d'une réponse négative à la demande.