

LE MEDIATEUR ACADEMIQUE

Année scolaire 2018/2019

Qui peut s'adresser au médiateur ?

- Les usagers du service public (parents d'élèves, lycéens, étudiants).
- Tous les personnels de l'éducation nationale.

La mission du médiateur ?

- Il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale dans ses relations avec les usagers et ses agents.

Quand saisir le médiateur ?

- Lorsqu'un différend avec l'administration de l'éducation nationale n'a pas trouvé de solution satisfaisante pour l'intéressé au niveau du service compétent. Le recours au médiateur ne peut donc intervenir qu'après une démarche auprès de l'autorité administrative responsable, une réponse négative ou une absence de réponse.

Comment saisir le médiateur ?

- La réclamation doit être faite par écrit et adressée soit par voie postale, soit par télécopie, soit par mél. Elle doit être aussi accompagnée, dans la mesure du possible, des documents retraçant les démarches effectuées et, en particulier, de la copie des courriers envoyés et reçus. Il n'est pas utile de saisir le Médiateur par lettre recommandée. Toutefois, s'il s'agit d'un conseil ou d'une information, la demande pourra se faire par téléphone.

Que fait le médiateur ?

- Il accuse réception de la réclamation. Il instruit la demande en liaison avec le service administratif compétent. Il peut, lorsqu'il le juge utile, recevoir le réclamant et dialoguer avec lui, voire se déplacer sur le lieu du différend. En cas de conflit, une médiation peut être exercée si les différentes parties en sont d'accord.
- 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 le résultat de sa démarche dans les meilleurs délais.

Le médiateur académique : Monsieur Jacques DREMEAU

Coordonnées : Monsieur Jacques DREMEAU
Médiateur de l'Académie de CAEN

Rectorat de l'Académie de Caen
168, Rue Caponière
B.P. 46184
14061 CAEN cedex

E-mail
mediateur@ac-caen.fr

Téléphone
02.31.30.15.98.