



**ACADÉMIE
DE BORDEAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des services départementaux
de l'éducation nationale
des Pyrénées-Atlantiques

Division Vie de l'Élève,
examens et Concours

Tél : 05.59.82.22.12

2, place d'Espagne
64038 Pau cedex

AFFICHAGE OBLIGATOIRE

Année scolaire 2024-2025

NOTE À L'ATTENTION DE MESDAMES ET MESSIEURS LES PARENTS D'ÉLÈVES

La réglementation impose que les familles soient informées sur le **rôle du médiateur académique**.

Le médiateur académique reçoit les réclamations d'ordre individuel concernant le fonctionnement du service public émanant des usagers du service public (parents d'élèves, lycéens, étudiants) et de tous agents de l'administration de l'éducation nationale.

Le médiateur peut être saisi, avant, pendant ou après, une procédure devant la Justice quand un différend avec l'administration de l'éducation nationale n'a pas trouvé de solution satisfaisante pour l'intéressé au niveau du service compétent. Il ne peut intervenir qu'après une démarche auprès de l'autorité administrative compétente responsable d'une réponse négative ou d'absence de réponse.

La réclamation doit être faite **par écrit** et adressée au médiateur soit par voie postale, soit par télécopie, soit par courriel à l'adresse suivante:

Médiateur académique
Rectorat de l'Académie de Bordeaux
5 rue Joseph-de-Carayon-Latour - CS 81499
33060 BORDEAUX Cedex
ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr

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

- auteur de la réclamation (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone)
- autorité qui a pris la décision contestée (recteur(trice), directeur(trice) académique des services de l'éducation nationale)
- décision contestée (date, objet et nature de la décision)
- exposé du problème (nature du problème, les faits, les circonstances...)
- recours intentés (recours gracieux, recours hiérarchique, recours contentieux, date et résultat)
- souhait du réclamant (annulation de la décision, autre décision de l'Administration)
- documents fournis à l'appui de la demande (numéroter les documents, les indiquer dans le corps de la lettre de réclamation)

Le médiateur accuse réception de la demande, l'instruit avec le service administratif compétent. Il peut recevoir le réclamant. 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.

Il n'y a pas de procédure d'appel à la décision du médiateur.