



Mission de médiation

Rapport d'activité 2022

Ce rapport décrit l'activité du médiateur de Sorbonne Université au cours de l'année 2022. Tout en respectant l'obligation de confidentialité attachée à la médiation, il présente les différents volets de l'activité. Sa trame est similaire à celle des rapports précédents dont certains paragraphes de présentation générale ont été repris afin de rendre la lecture de ce document autonome.

I. Contexte

Après une année 2020 très fortement perturbée par les différentes mesures prises en réponse à la pandémie, l'année 2021 malgré l'absence de retour à la normale, avait vu une reprise de l'activité de médiation. Malgré l'amélioration du contexte, l'activité de 2022 est restée au même niveau qu'en 2021.

I.1. Cadre général

La médiation fait partie des MARD (moyens alternatifs de règlement des différends) qui se développent fortement dans tous les secteurs de la société. Il s'agit de mettre en place des procédures plus simples et surtout plus rapides que les démarches judiciaires pour résoudre des difficultés entre différentes parties.

Conformément aux textes la régissant, Sorbonne Université s'est dotée d'un médiateur en octobre 2018 (nomination pour un mandat de trois ans). L'université s'est inscrite dans la continuité de la politique des établissements à l'origine de Sorbonne Université puisque chacun d'entre eux avait une médiatrice ou un médiateur en leur sein. La fin de la mission intervenant durant le mandat de l'administrateur provisoire, il a choisi de proroger la mission jusqu'au 31 janvier 2022, laissant ainsi à la nouvelle équipe présidentielle le soin du renouvellement. Le mandat du médiateur a été renouvelé pour trois ans en février 2022.

Il est à noter que la médiation au sein des universités n'est abordée dans aucun texte légal ou réglementaire. Ceci peut s'expliquer par l'existence du réseau des médiateurs académiques dont le champ de compétences inclut l'enseignement supérieur.

Le choix a été fait par l'université de l'inscrire dans ses statuts et son règlement intérieur alors qu'actuellement, peu d'établissements d'enseignement supérieur ont fait le choix de mettre en place une structure de médiation. Un recensement rapide indique qu'il n'y en a guère plus d'une dizaine même si ce nombre augmente peu à peu d'année en année. De plus, certaines missions de médiation ont disparu récemment. De même, la situation est hétérogène au sein des EPST. À titre d'exemple, il y a une médiatrice au CNRS mais personne n'assume officiellement cette mission à l'Inserm.

I.2. Rappel des missions

Dans les textes de l'université, la définition des missions de la médiatrice ou du médiateur de l'université est relativement générale. Ils laissent la personne en charge de la mission assez libre de

l'organiser selon sa vision. Il est donc nécessaire de préciser la façon dont a été comprise la mission de médiation.

D'une manière générale, la saisine du médiateur se fait après que les recours prévus dans les procédures de l'université ont été épuisés et avant tout engagement dans la voie contentieuse.

1.2.a. Les différents types de médiation

De fait, dans une institution de type université, la médiation correspond à trois situations distinctes :

- La médiation institutionnelle traite des différends entre un usager (ou plusieurs) et l'institution. Pour l'université, le public concerné est constitué principalement des étudiantes et étudiants et des stagiaires de formation continue. Elle présente des similarités avec la médiation de la consommation.
- La médiation institutionnelle interne concerne les différends entre l'institution et les personnes qu'elle emploie.
- La médiation interne (ou médiation interpersonnelle) aide au règlement des différends entre personnes travaillant dans l'institution, que ce se soit entre deux individus ou entre deux groupes.

Bien évidemment, au-delà de cette typologie très tranchée, on rencontre tout un continuum de situations.

Dans un certain nombre de grandes organisations, ces différents types de médiation sont pris en charge par des structures différentes. Souvent la médiation institutionnelle est séparée des deux autres.

1.2.b. Catégories

Les personnes s'adressant au médiateur ont été réparties en trois publics dans les tableaux et graphiques qui illustrent ce rapport :

- Doctorant :
 - doctorante ou doctorant en cours de contrat doctoral ;
 - ancienne doctorante ou ancien doctorant si la saisine est relative à la période de la thèse.
- Étudiant :
 - étudiante ou étudiant en cours de formation ou en cours d'inscription ;
 - ancienne étudiante ou ancien étudiant si la saisine est relative à sa scolarité à l'université ;
 - stagiaire de formation continue.

Il faut préciser que le médiateur n'est pas compétent pour traiter des candidatures (et surtout des refus d'admission) des personnes postulant à une formation de l'université. Cela exclut notamment toutes les difficultés liées à Parcoursup. Le médiateur n'intervient pas non plus en cas de

contestation d'une décision de jury d'examen ou de diplôme autrement que sur les problèmes liés au respect de la réglementation.

- Personnel :
 - salariée ou salarié de l'université quel que soit son statut à l'exclusion des doctorantes et doctorants ;
 - personne ayant été salariée de l'université si la saisine est relative à son activité à l'université ;
 - personne rémunérée ponctuellement par l'université (vacataires par exemple) ;
 - personne travaillant dans les locaux de l'université salariée d'une autre structure (EPST par exemple).

1.2.c. Information de la communauté universitaire

En plus de l'activité de médiation au sens strict, le médiateur a un rôle d'information sur la médiation auprès de la communauté universitaire par différents moyens (site web, courriers, réunions d'information...).

En vertu du règlement intérieur de l'université, il rend compte de son activité aux CA et CT (au CSA qui reprend les attributions du CT) annuellement. Ce compte-rendu peut également est présenté à toute instance qui le souhaite.

Enfin, la dernière mission du médiateur est de formuler des préconisations au vu des situations qu'il a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

1.3. Position du médiateur

1.3.a. Déontologie

Outre par les textes de référence de l'université, l'activité du médiateur est encadrée par une déontologie (un exemple de code d'éthique et de déontologie est accessible sur <https://www.cpmn.info/codeome/>) surtout en ce qui concerne la médiation interne. Dans ce cadre, les principaux engagements du médiateur sont :

- la neutralité : il ne prend pas position (ce n'est ni un juge, ni un arbitre), en particulier vis-à-vis des solutions retenues par les parties ;
- l'indépendance : il est détaché de toute pression intérieure ou extérieure à la médiation. Si les conditions de son indépendance ne sont plus garanties, il interrompt la médiation ;
- l'impartialité : il n'a pas de communauté d'intérêt avec l'une ou l'autre des parties ; il se montre juste et équitable avec chacune d'elles, le médiateur est présent pour l'une et pour l'autre ; en cas de proximité avec l'une des parties, le médiateur se dessaisit du dossier et propose de le transmettre à une autre structure de médiation (médiateur académique, par exemple) ;

- la confidentialité : seules les parties peuvent lever la confidentialité des éléments échangés au cours de la médiation.

Dans le cadre de la médiation institutionnelle, la position du médiateur est différente dans la mesure où son intervention se situe entre une personne et l'établissement. Les principes de base restent valables, hormis la confidentialité qui est incompatible avec le traitement du dossier. Il faut également rappeler que le médiateur n'est pas en capacité de prendre des décisions et que celles-ci sont toujours prises (ou non) par les personnes responsables de la structure ou de l'activité concernée. Ce point n'est pas toujours bien compris par les personnes s'adressant au médiateur. Dans le même ordre d'idée, celui-ci n'est pas l'avocat de la personne qui le saisit.

1.3.b. Formation

Se former est nécessaire pour mener à bien la mission de médiation surtout en ce qui concerne la médiation interne. Les formations structurées suivies en 2019 et 2020 sont régulièrement complétées par actions ponctuelles (ateliers d'entraînement, séance de supervision, séminaires...) organisées dans le cadre de différents réseaux.

1.3.c. Implication dans les réseaux

La médiation est la plupart du temps un exercice isolé, hormis les quelques fois où est pratiquée une co-médiation faisant intervenir deux médiateurs ou médiatrices. Il est utile, voire nécessaire, de pouvoir échanger avec des collègues sur les bonnes pratiques et obtenir des informations de natures diverses et participer à des actions de formation. C'est ce que permet la participation à des associations ou des syndicats tels que :

- le club des médiateurs internes : structure informelle regroupant des médiatrices et médiateurs internes de grandes entreprises et d'établissements ;
- le SYME : syndicat professionnel des médiateurs (<https://www.syme.eu>);
- Médiations plurielles : association des médiatrices et médiateurs ayant suivi une formation en médiation du Cnam ;
- le réseau MESuRe (réseau des médiateurs de l'enseignement supérieur et de la recherche) : structure informelle regroupant principalement des médiateurs d'EPST et d'universités.

Compte tenu du contexte sanitaire, le fonctionnement de ces structures avait été fortement perturbé en 2020 et 2021, notamment avec une partie des réunions se déroulant en visio-conférence. 2022 a vu la reprise progressive d'activités en présentiel.

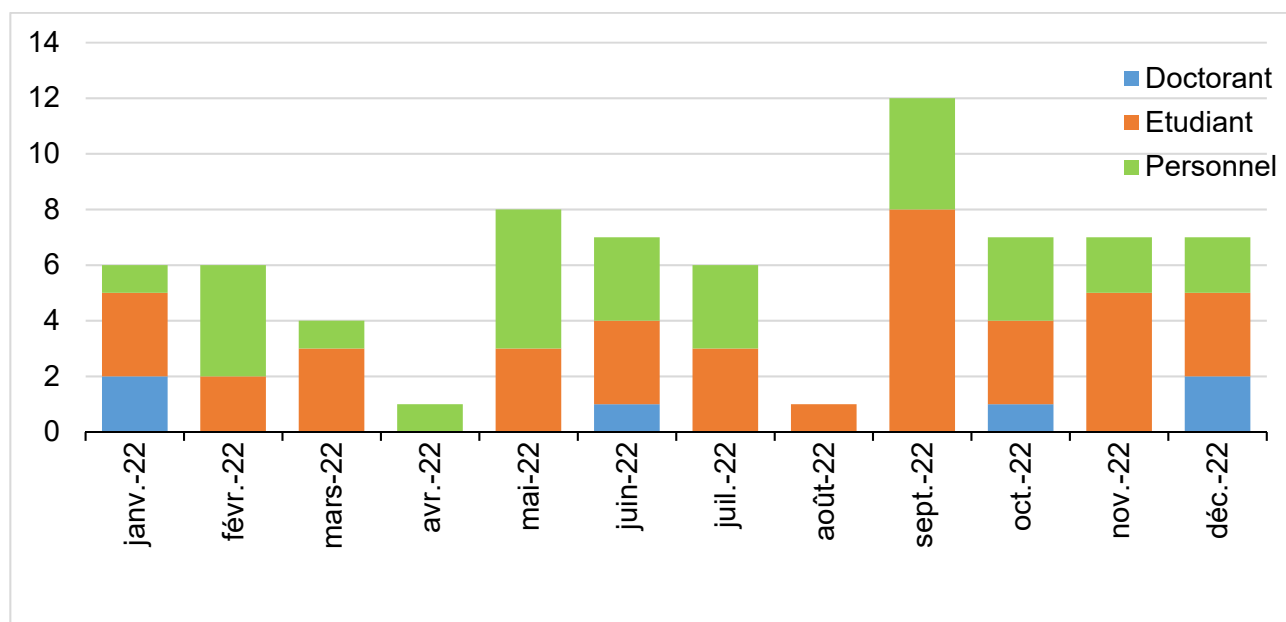
II. Interventions du médiateur en 2022

De janvier à décembre 2022, le médiateur a été saisi 72 fois pour des interventions relevant de son champ de compétences. En plus de ces saisines, il a été contacté 18 fois (nombre diminuant au cours des années) pour des demandes n'entrant pas dans le champ de sa mission : demandes de renseignement sur les formations, confusion sur le nom de Sorbonne de la part d'étudiants de Paris

1 (Panthéon-Sorbonne) ou Paris 3 (Sorbonne Nouvelle). Dans la mesure où ce nombre reste parfaitement gérable, une réponse leur est systématiquement apportée, par exemple sous forme d'un lien renvoyant à une page web du site de l'université adaptée à la demande ou coordonnées du médiateur académique.

II.1. Saisines

Comme en 2021, la répartition temporelle des saisines a été irrégulière comme le montre le graphique ci-dessous.

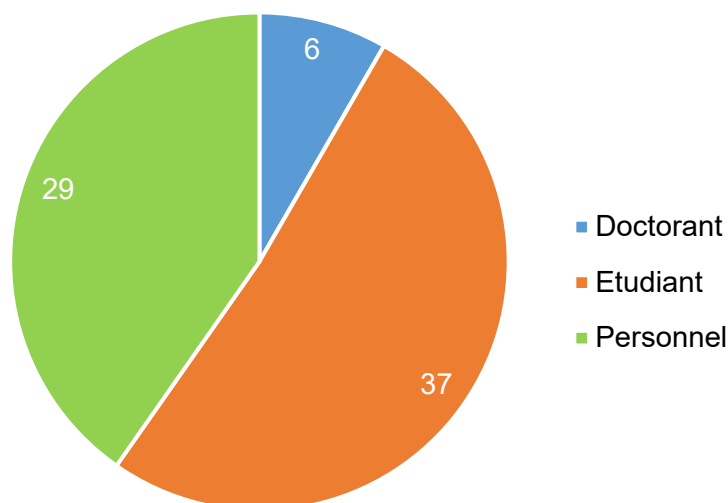


Flux mensuel des 72 saisines

Le nombre de saisines est resté stable (70 en 2021) après une diminution très importante en 2020 (38). L'explication de ces importantes fluctuations n'est pas évidente à trouver, d'autant plus qu'on ne retrouve pas même rythme d'une année à l'autre.

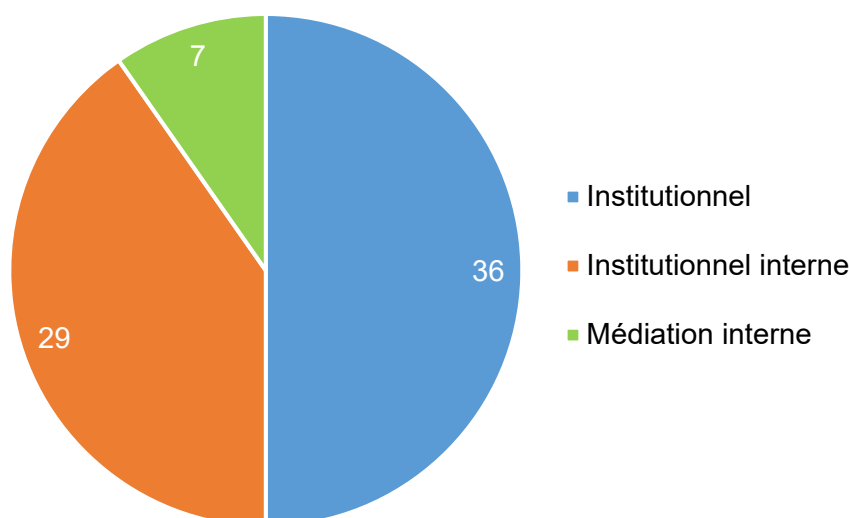
Quelle que soit l'année considérée, le flux de saisines est faible au regard de la taille de la communauté universitaire. Cela doit inciter à mieux informer sur le dispositif de médiation qui reste certainement encore insuffisamment connu.

La répartition selon le public indique que, comme les années précédentes, la majorité des saisines provient des usagers mais la proportion a diminué (51 % en 2022 vs 64 % en 2021) au profit d'une augmentation du nombre de saisines de la part des personnels de l'université (40 % en 2022 vs 26 % en 2021), la proportion de doctorantes et doctorants restant similaire.



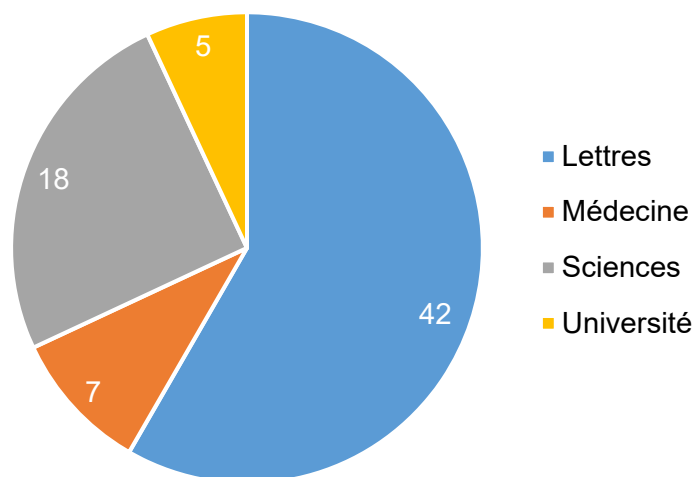
Répartition des 72 saisines par public

En cohérence avec la répartition selon le public, on note que le type de médiation le plus fréquemment rencontré est la médiation institutionnelle.



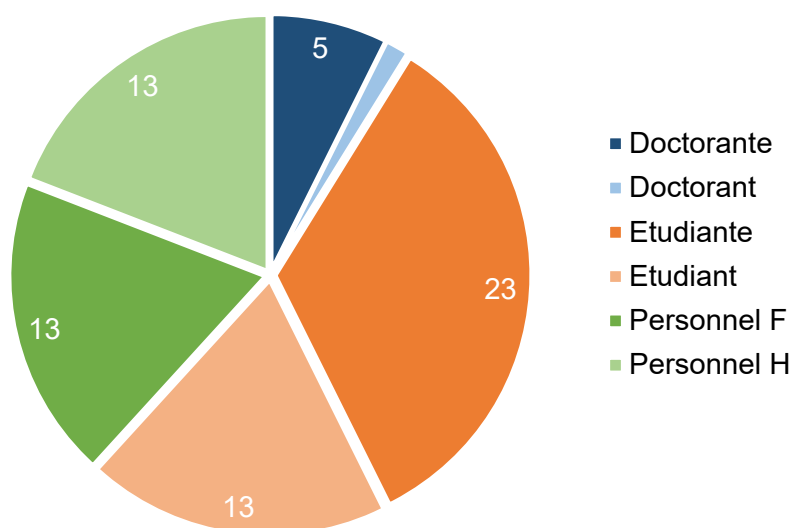
Répartition des 72 saisines par type de médiation

Les saisines peuvent être le plus souvent rattachées à l'une des facultés, ce qui donne la répartition suivante. On retrouve le même déséquilibre que les années précédentes avec environ 60 % des saisines rattachées à la faculté des lettres. Une explication possible est une meilleure visibilité de la médiation sur le site de la faculté des lettres que sur ceux des deux autres facultés et la connaissance de l'existence du médiateur propagée par le bouche-à-oreille.



Répartition des 72 saisines selon les facultés

Comme les années précédentes (à l'exception de 2020), la répartition entre femmes et hommes dans les saisines reste déséquilibrée avec 60 % de femmes.



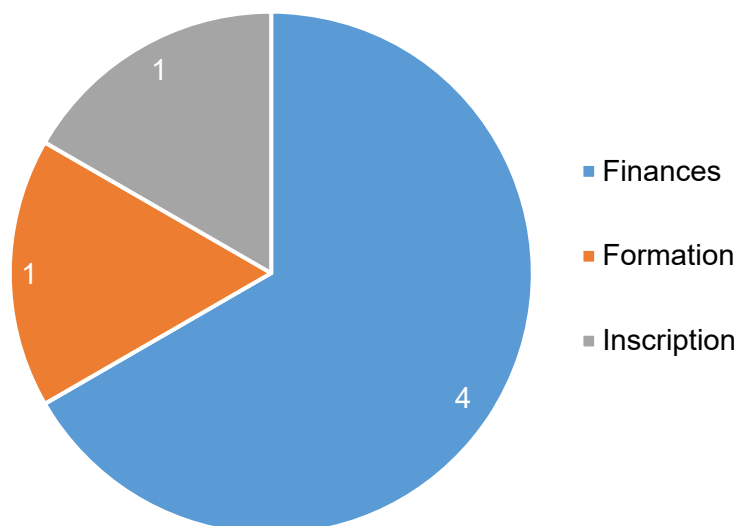
Répartition femme/homme dans 681 saisines

II.2. Motifs

Les motifs sont bien évidemment variables suivant le type de public.

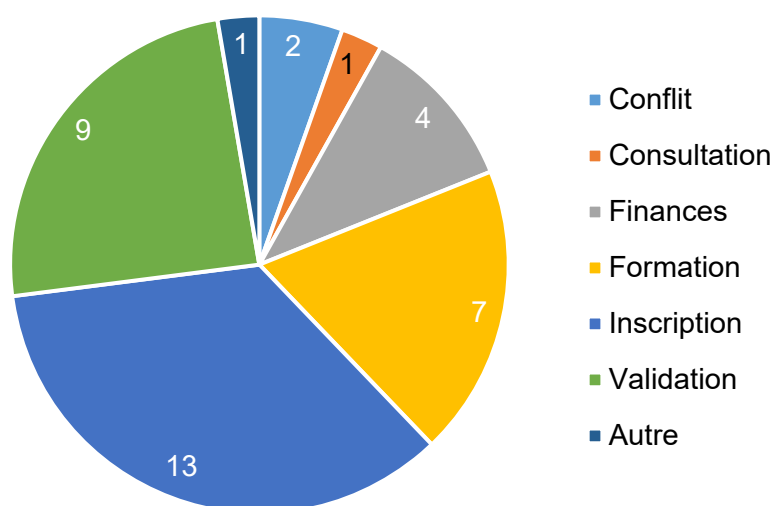
Même si leur répartition est donnée, le faible nombre de saisines de la part des doctorantes et doctorants doit inciter à la prudence quant à son interprétation. On constate que le premier motif cette année est financier alors qu'en 2021, il concernait des conflits.

¹ Les 4 autres saisines ne peuvent pas être associées à une personne unique.



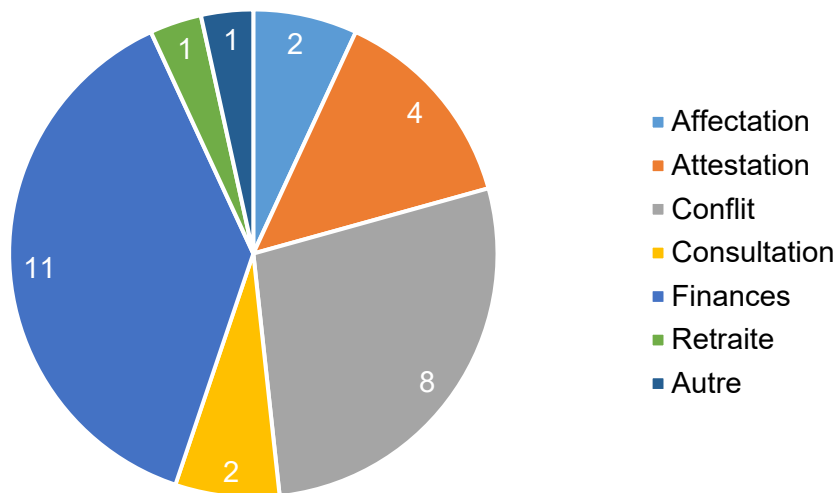
Répartition des motifs des 6 saisines par les doctorantes et doctorants

Dans le public étudiant, on retrouve que les motifs liés à l’inscription ou à la validation restent très présents puisqu’ils représentent presque les deux tiers des saisines.



Répartition des motifs des 37 saisines par les étudiantes et étudiants

Le nombre de demandes relatives à la validation reste important en proportion alors que le médiateur n’est pas compétent pour les aspects liés aux notes ou aux décisions de jury. Le médiateur n’émettant pas d’avis, il ne peut se permettre de juger du caractère justifié ou non de la saisine, cependant la plupart sont tout à fait compréhensibles. Cependant, un certain nombre d’étudiantes ou d’étudiants continue à s’adresser directement au médiateur sans commencer par une démarche auprès des responsables de leur formation.



Répartition des motifs des 29 saisines par les personnels

On retrouve chez les personnels une répartition proche de celle de 2019 avec une place importante des conflits relevant de la médiation interne et des problèmes d'ordre financier correspondant à de la médiation institutionnelle interne.

II.3. Résultats

II.3.a. Classification des réponses

Afin d'obtenir une vision synthétique des réponses apportées aux demandes, celles-ci sont réparties dans les catégories suivantes :

- Abandon : cette situation correspond à deux cas de figure :
 - la personne renonce à sa démarche, par exemple en répondant pas aux demandes d'explicitation de sa situation ou interrompant les échanges unilatéralement ;
 - dans le cadre de la tentative de mise en place d'une médiation entre deux personnes, l'une des deux refuse de participer au processus.
- Négatif :
 - la réclamation n'aboutit pas ;
 - la médiation entre les parties échoue et n'aboutit pas à un accord entre elles.
- Positif :
 - la personne obtient gain de cause auprès de l'université ou de l'une de ses structures et sa réclamation aboutit ;
 - la médiation entre les deux parties débouche sur un accord entre elles.
- Retrait :
 - le médiateur ne peut pas garantir le bon déroulement de la médiation (par exemple parce qu'il connaît l'une des parties) et donc n'est pas en mesure de conduire la médiation dans de bonnes conditions. Dans ce cas, la personne est invitée à se tourner vers le dispositif des médiateurs académiques.

II.3.b. Délais

En 2022, 70 dossiers ont été clos : 5 correspondant à des saisines effectuées en 2021 et 65 sur les 72 dossiers ouverts en 2022. Les deux tableaux ci-dessous indiquent les délais de traitement de ces 70 dossiers en fonction soit du public, soit du type de médiation.

	Doctorant	Étudiant	Personnel	Global
Nombre	7	34	29	70
Délai moyen (jours)	68	17	30	27
Délai médian (jours)	47	11	17	16

Délai de traitement des saisines par public

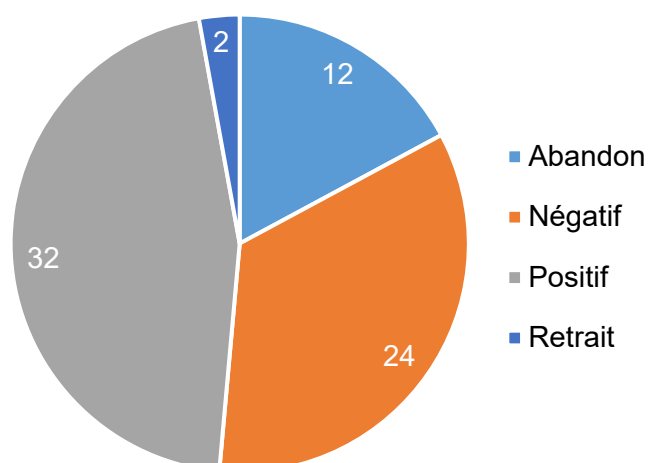
	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	33	29	8	70
Délai moyen (jours)	18	34	46	27
Délai médian (jours)	11	21	23	16

Délai de traitement des saisines par type de médiation

Comme les années précédentes, on constate que les délais de traitement sont les plus courts pour la médiation institutionnelle et les plus longs pour la médiation interne. Ce constat est cohérent avec la différence de complexité des dossiers dans les deux cas de figure. On peut estimer que les délais de traitement des dossiers classés en « Institutionnel » et « Institutionnel interne » sont corrects.

Encore plus que les années précédentes, des dossiers font apparaître que le comportement de l'université ou de ses composantes peut être ressenti comme méprisant au travers de réponses absentes, tardives ou inadaptées, par exemple lors du paiement des vacances qui peut prendre de longs mois. Si après intervention du médiateur, des paiements sont enfin réalisés, les délais sont parfois inacceptables largement au-dessus des moyennes indiquées précédemment.

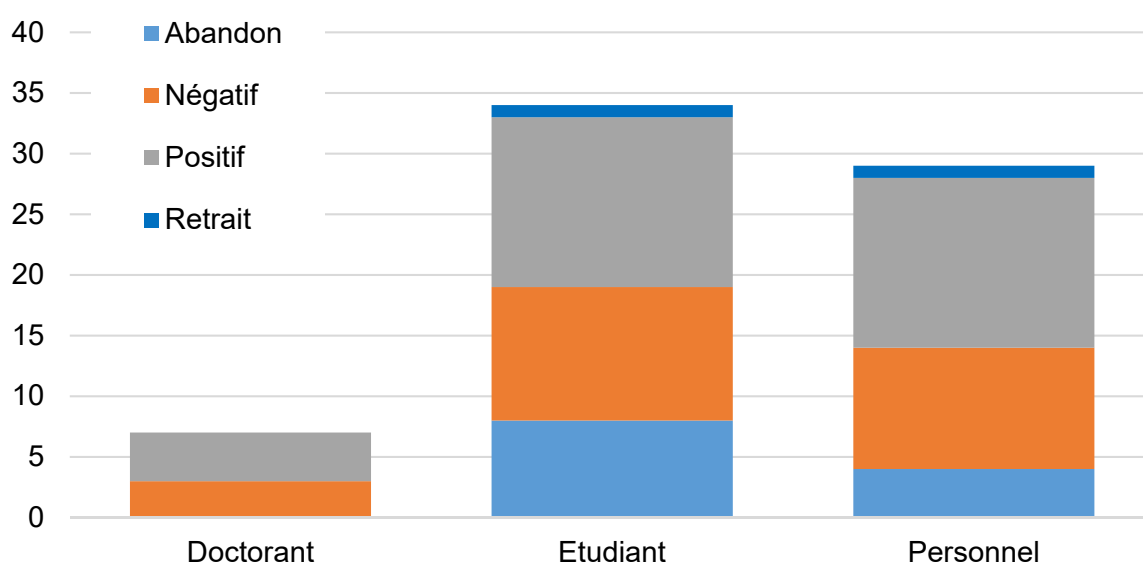
II.3.c. Résultats



Issue des 70 dossiers

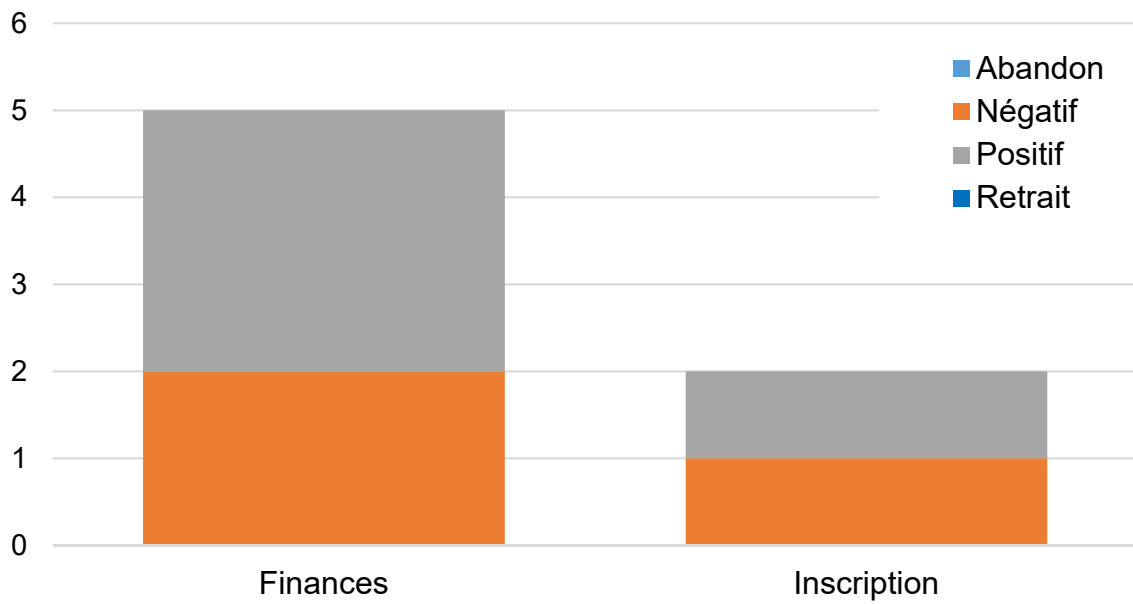
Cette année, la proportion est restée encore élevée (17 %). Cette situation correspond la plupart du temps au cas où les personnes considèrent que la démarche ne leur est pas adaptée, éventuellement parce que leur demande a été satisfaite indépendamment de toute intervention du médiateur. Sur les 56 demandes qui ont été totalement traitées, environ 60 % ont débouché sur une issue positive, taux similaire à celui des années précédentes.

Il n'est pas raisonnable de calculer des pourcentages pour le public « Doctorant » au regard du nombre de dossiers. Les répartitions sont assez similaires pour les publics « Étudiant » et « Personnel » alors qu'elles étaient très différentes en 2021.

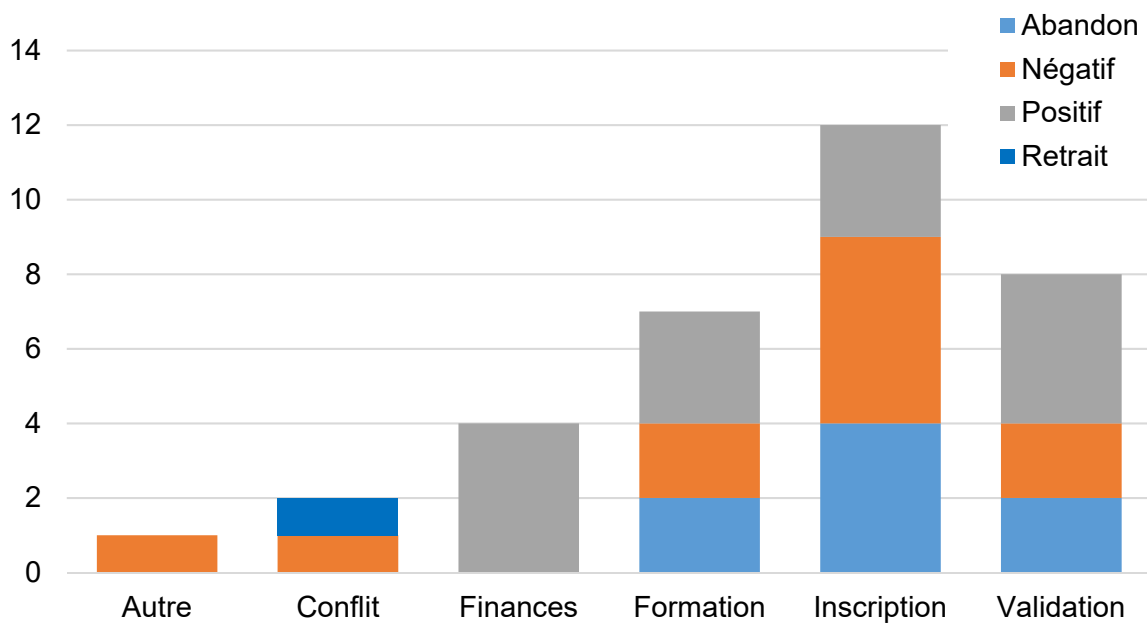


Issue des 70 dossiers par public

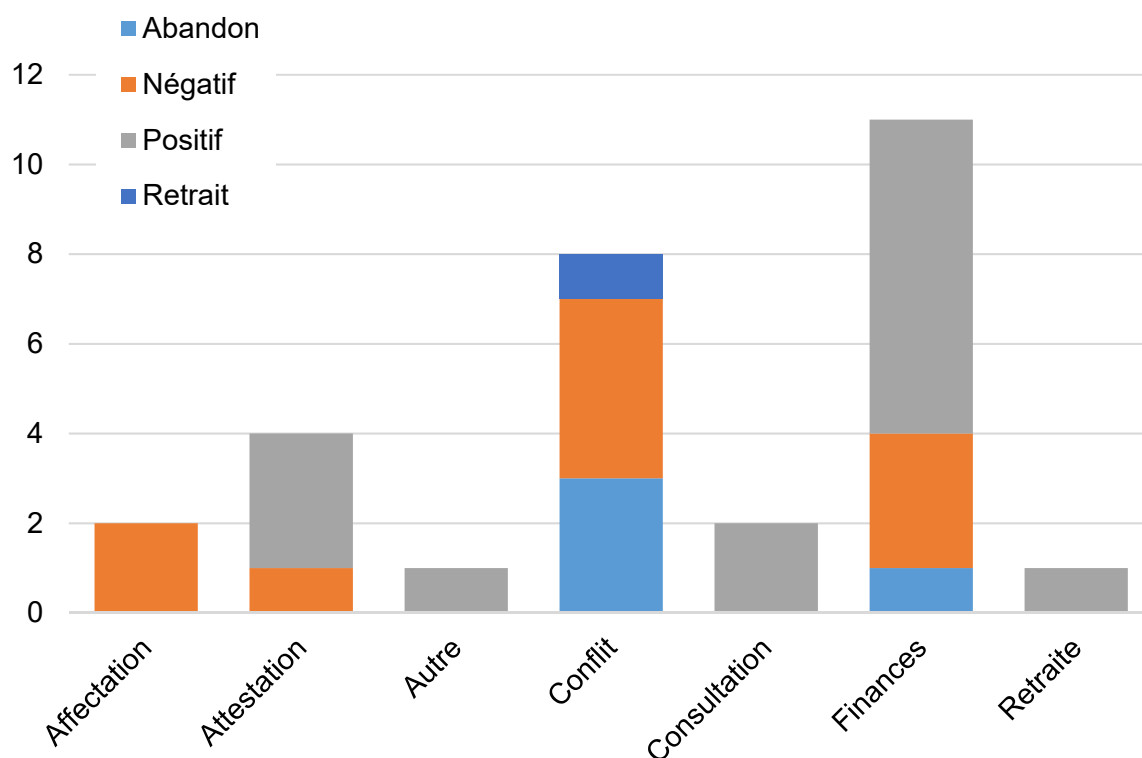
Les graphiques ci-dessous détaillent les issues des dossiers par public et par motif.



Issue des 7 dossiers des doctorantes et doctorants par motif



Issue des 34 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 29 dossiers des personnels par motif

III. Bilan

III.1. Évolution

Le tableau ci-dessous donne le nombre de saisines annuelles.

2018 (4 mois)	2019	2020	2021	2022	Moyenne
36	89	38	70	72	70

Nombre annuel de saisines

Il est difficile d'interpréter ces chiffres compte tenu des facteurs qui ont influencé le fonctionnement de la mission de médiation (démarrage de la mission en 2018 après plusieurs mois d'interruption, perturbations du fonctionnement de l'université liés à la pandémie). Cependant, on semble assister à une stabilisation du nombre annuel de saisines autour de 70. Ce chiffre reste faible au regard de la taille de la communauté universitaire.

III.2. Préconisations

Les situations rencontrées restent extrêmement variables et il est donc difficile de faire des préconisations générales. Cependant, il y a un certain nombre de situations rencontrées en 2022 comme les années précédentes suffisamment fréquemment pour qu'elles puissent constituer des points de vigilance et appeler des modifications dans le fonctionnement de certains secteurs de

l'université. Certaines des préconisations listées ci-dessous ont déjà été mentionnées dans les rapports précédents mais demeurent d'actualité.

III.2.a. Répondre

À toute demande non abusive, fournir un accusé de réception si on n'est pas en mesure d'apporter une réponse dans un délai raisonnable au regard de la demande.

Exemples de situations rencontrées :

- Message laissé sans réponse car la question relèverait d'un autre service ;
- Message auquel personne ne répond car il y a plusieurs destinataires (souvent l'expéditeur n'a pas les moyens d'identifier le bon interlocuteur).

III.2.b. Informer

Une information facilement accessible, fiable et compréhensible par ses destinataires permet de lever bien des difficultés.

On peut noter qu'une information collective peut constituer une réponse globale à plusieurs demandes. Cependant, l'existence de cette information et son accès doivent être connus.

Exemples de situations ou d'interrogations rencontrées :

- Étudiants ne trouvant pas dans les modalités de contrôle des connaissances la situation qui leur correspond ((malgré les efforts régulièrement accomplis dans la rédaction des MCC) ;
- Intervenant extérieur cherchant à être payé, obtenant des informations avec difficulté (délais en mois) et contradictoires.

III.2.c. Ne pas s'engager inconsidérément

Les engagements ne doivent être pris que si l'on est en mesure de les tenir.

Exemples de situations rencontrées :

- Proposer à une étudiante de changer de formation en cours d'année alors que ce n'est pas autorisé dans son cas ;
- Promettre une prime à un agent non éligible.

III.2.d. Raccourcir les délais déraisonnables

Le traitement des dossiers doit intervenir dans des délais raisonnables.

Exemple de situations rencontrée :

- Vacances non payées plus d'un an après l'intervention alors que l'intervenant a fourni tous les éléments demandés, éventuellement à plusieurs reprises.

III.2.e. Respecter ses interlocuteurs

Éviter de s'abriter derrière le (dys)fonctionnement interne de l'université dans les réponses.

Exemple de situation rencontrée :

- Personne dont le dossier est en souffrance depuis plusieurs mois à qui l'on dit qu'il y en a qui sont encore plus en retard que le sien.

III.3. Conclusion

Le bilan de cette année d'activité est assez similaire à ceux des années précédentes. Il montre que la médiation est une des voies permettant de régler certaines difficultés apparaissant au sein de l'université. Au vu du faible nombre de saisines, il est probable que pour une part importante de la communauté universitaire, l'existence de la médiation reste inconnue ou pour le moins, n'apparaît pas envisageable. Des efforts doivent être faits auprès de tous pour améliorer la connaissance de ce dispositif qui est au service de tous.

En parallèle, une évolution de la répartition des saisines est souhaitable, avec moins de cas de médiation institutionnelle qui pourraient (ou devraient) être résolus sans intervention du médiateur et plus de cas de médiation interne correspondant à des situations complexes où l'intervention du médiateur peut être plus significative.

IV. Annexes

IV.1. Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation

Deux textes réglementaires de Sorbonne Université abordent la mission de médiation

IV.1.a. Statuts de Sorbonne Université

Article 50 : Le médiateur ou la médiatrice de l'université

Un médiateur ou une médiatrice est nommé par la présidente ou le président, qui informe le Conseil d'administration de sa décision.

Le médiateur ou la médiatrice a pour rôle de prévenir les situations conflictuelles et d'aider à la résolution des conflits.

Elle ou il est nommé pour 3 ans.

Ses missions et ses modalités de saisine sont fixées par le règlement intérieur de l'université.

IV.1.b. Règlement intérieur de Sorbonne Université

Art-40 : Médiatrice ou médiateur de l'université

En application de l'article 50 des statuts de Sorbonne Université, pour l'instruction des réclamations et l'exercice de ses attributions, la médiatrice ou le médiateur dispose autant que de besoin des services de l'université et des facultés. Elle ou il peut procéder à des auditions, et demander la communication des documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de ses missions. La médiatrice ou le médiateur est soumis à l'obligation de discrétion et de secret professionnel.

Elle ou il doit déclarer tout conflit d'intérêt.

Elle ou il arrête seul les propositions se rapportant à l'exercice de ses fonctions.

La médiatrice ou le médiateur ne reçoit aucune rémunération spécifique telle que prime ou gratification.

La médiatrice ou le médiateur rend compte chaque année au Conseil d'administration et au comité technique de son activité pour l'année universitaire écoulée.

Table des matières

I. Contexte	2
I.1. Cadre général	2
I.2. Rappel des missions	2
<i>I.2.a. Les différents types de médiation</i>	3
<i>I.2.b. Catégories</i>	3
<i>I.2.c. Information de la communauté universitaire</i>	4
I.3. Position du médiateur	4
<i>I.3.a. Déontologie</i>	4
<i>I.3.b. Formation</i>	5
<i>I.3.c. Implication dans les réseaux</i>	5
II. Interventions du médiateur en 2022	5
II.1. Saisines	6
II.2. Motifs	8
II.3. Résultats	10
<i>II.3.a. Classification des réponses</i>	10
<i>II.3.b. Délais</i>	11
<i>II.3.c. Résultats</i>	12
III. Bilan	14
III.1. Évolution	14
III.2. Préconisations	14
<i>III.2.a. Répondre</i>	15
<i>III.2.b. Informer</i>	15
<i>III.2.c. Ne pas s'engager inconsidérément</i>	15
<i>III.2.d. Raccourcir les délais déraisonnables</i>	15
<i>III.2.e. Respecter ses interlocuteurs</i>	15
III.3. Conclusion	16
IV. Annexes	16
IV.1. Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation	16
<i>IV.1.a. Statuts de Sorbonne Université</i>	16
<i>IV.1.b. Règlement intérieur de Sorbonne Université</i>	16