

LA MEDIATION
A
SORBONNE UNIVERSITE

Rapport d'activité
1er janvier au 31 décembre 2025

mediatrice@sorbonne-universite.fr

AMT/SU/2025
CA 12 mars 2026

Ce document présente un bilan des saisines de médiation du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025 complété par des préconisations éclairées sur la même période par les différents traités entre l'université et ses usagers ou ses personnels.

I. La médiation : de quoi parle-t-on ?

La médiation ne consiste pas à trancher un litige contrairement à ce qui se passe dans les procédures d'arbitrage mais à accompagner les personnes vers une solution. Le médiateur ou la médiatrice contribue à abaisser les tensions qui nuisent au climat social et donc à la qualité de service.

La définition du Conseil National de la Médiation :

La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes avec l'aide d'un tiers, entreprennent au moyen d'échanges confidentiels, d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler un conflit. Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.

1. La médiation est constitutive de la création de Sorbonne Université.

Les statuts de l'université créent la fonction et garantissent son indépendance

L'article 46 des statuts dispose qu'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.

Le règlement intérieur de l'université modifié le 2 juillet 2024 prévoit dans son article 39 que 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 rend compte chaque année au Conseil d'administration et au comité technique de son activité pour l'année universitaire écoulée.

Le règlement de la Commission de prévention et de résolution des conflits du Collège doctoral précise dans son préambule les dispositions de l'article 8 de la charte du doctorat de Sorbonne Université (conseil académique du 19 décembre 2019) :

« En cas de conflit ou de désaccord, le doctorant ou la doctorante, le directeur ou la directrice de thèse, sont encouragés à solliciter le directeur ou la directrice de l'école doctorale le plus tôt possible(...) Le doctorant ou la doctorante ainsi que le directeur ou la directrice de thèse peuvent également solliciter à titre individuel le médiateur ou la médiatrice de Sorbonne Université »...¹.

¹ Avec leur indispensable accord, il ou elle réunira les deux parties avec comme objectif le rétablissement d'un dialogue apaisé entre elles. Si le conflit n'est pas résolu par le médiateur ou l'école doctorale, le directeur ou la directrice de l'école doctorale,

2. L'émergence d'une réglementation nationale.

La médiation comme un des moyens de prévention des risques psycho-sociaux.

La loi définit une obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur public et privé (directive cadre européenne 89/391/CEE + article L 4121-1 du code du travail « *l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité physique et mentale des travailleurs* » et un accord cadre du 22 octobre 2013 a été signé par 8 syndicats pour l'élaboration d'un plan de prévention des RPS² dans les trois fonctions publiques).

La médiation est un des outils de prévention des RPS en ce qu'elle peut contribuer à apaiser les relations du travail.

La médiation comme moyen de prévention du risque contentieux.

Plusieurs textes autour des années 2000³ proposent la médiation comme voie d'action à la disposition des usagers. Des médiateurs sont installés pour renouer le dialogue entre citoyens et administrations: c'est le cas du défenseur des droits, des médiateurs des entreprises publiques, des collectivités locales, mais aussi de l'éducation nationale et de médiateurs d'université, aujourd'hui organisés en réseau national.

Un décret du 25 mars 2022 rend obligatoire la médiation pour les agents publics souhaitant former des recours contentieux à l'encontre des décisions administratives suivantes :

- 1° Décisions administratives individuelles défavorables relatives à l'un des éléments de rémunération mentionnés à l'article L. 712-1 du code général de la fonction publique ;
- 2° Refus de détachement ou de placement en disponibilité et, pour les agents contractuels, refus de congés non rémunérés prévus aux articles [20](#), [22](#), [23](#) et [33-2](#) du décret du 17 janvier 1986 susvisé et 15, 17, 18 et 35-2 du [décret du 15 février 1988 susvisé](#) ;
- 3° Décisions individuelles défavorables relatives à la réintégration à l'issue d'un détachement, d'un placement en disponibilité ou d'un congé parental ou relatives au réemploi d'un agent contractuel à l'issue d'un congé mentionné au 2° du présent article ;
- 4° Décisions individuelles défavorables relatives au classement de l'agent à l'issue d'un avancement de grade ou d'un changement de corps ou cadre d'emploi obtenu par promotion interne ;
- 5° Décisions individuelles défavorables relatives à la formation professionnelle tout au long de la vie ;
- 6° Décisions individuelles défavorables relatives aux mesures appropriées prises par les employeurs publics à l'égard des travailleurs handicapés en application des articles L. 131-8 et L. 131-10 du code

ou l'une des parties, saisit la commission de prévention et de résolution des conflits du Collège des écoles doctorales de Sorbonne Université ».

² Les RPS sont les risques pour la santé mentale physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental (rapport Gollac).

³ Loi n° 95-125 du 8 février 1995 (article 21-6) relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile pénale et administrative, Loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire (article 45 créant un conseil national de la médiation), Décret n° 2022 – 1353 du 25 octobre 2022 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement du conseil national de la médiation.

général de la fonction publique ;

7° Décisions individuelles défavorables concernant l'aménagement des conditions de travail des fonctionnaires qui ne sont plus en mesure d'exercer leurs fonctions dans les conditions prévues par les décrets du [30 novembre 1984](#) et du [30 septembre 1985](#) susvisés.

Quelles formes prend la médiation à Sorbonne Université ?

1. La médiation institutionnelle :

La médiation institutionnelle facilite le traitement ou la prévention d'un problème administratif avec un étudiant ou un usager extérieur. Lorsqu'il s'agit d'un problème administratif avec un personnel qui travaille et/ou est hébergé au sein de l'établissement nous l'appellerons médiation institutionnelle « interne ».

2. La médiation interne

La médiation interne ou interpersonnelle est un processus confidentiel où des personnes dans une situation qui les oppose, acceptent, avec l'aide du médiateur, de modifier leurs perceptions pour une sortie de conflit satisfaisante pour chacun. Elle se déroule en deux temps : tout d'abord un entretien individuel (2h par entretien) avec chaque partie, puis avec leur accord une rencontre des deux parties (2H en moyenne). Jusqu'à présent la médiation interne n'a concerné que les personnels. Il est possible d'organiser des co-médiations lorsque des partenaires de l'université sont également concernés.

J'interviens indifféremment sur ces deux volets pour lesquels je me suis formée dans le cadre d'un certificat professionnel délivré en avril 2024 par l'IFM (Institut Français de la Médiation). Après une carrière dans la fonction publique auprès de collectivités territoriales, d'un établissement public de recherche, puis à l'université (15 ans de direction en matière d'action sanitaire et sociale puis 25 ans en tant que Directrice générale chargée des RH), je pense bien connaître l'environnement de l'ESR et la fonction publique pour contribuer utilement à l'accompagnement des demandeurs.

Pourquoi faire confiance à la médiation ?

1. Parce qu'une voie « douce » de prévention des conflits est possible et que l'expérience des médiateurs peut la faire émerger

La médiation utilise des techniques d'aide à l'expression pour que les personnes livrent leurs émotions, ce qui les aide à considérer le conflit sous d'autres angles. Le médiateur ou la médiatrice est un tiers sans pouvoir de décision et qui tire justement sa légitimité de cette situation. La formation, l'expérience, la connaissance du monde universitaire, sont des facteurs importants de réussite et de confiance pour les parties.

2. Parce que le processus est fondé sur le volontariat de chaque personne

Lorsque l'une ou l'autre de parties refuse la médiation ou bien souhaite se rétracter en cours de processus, la démarche ne sera pas poursuivie.

3. Parce qu'il existe une déontologie de la profession qui garantit :

La neutralité vis à vis du conflit et de ses solutions : la médiatrice ne prend pas position (ni juge, ni arbitre), vis-à-vis des solutions retenues par les parties ; ce n'est pas la personne à convaincre

L'indépendance vis à vis de l'autorité : la médiatrice est détachée de toute pression intérieure ou extérieure et n'est pas dépendante du résultat de la médiation. Si les conditions de son indépendance ne sont plus garanties, elle a la possibilité d'interrompre la médiation.

L'impartialité auprès des personnes : la médiatrice est équitable avec tous. En cas de proximité avec l'une des parties, elle se dessaisit du dossier.

La confidentialité : seules les parties peuvent lever la confidentialité de la médiation ou peuvent demander à la médiatrice de lever le secret des échanges.

L'analyse de pratiques partagée. La profession est animée en réseaux professionnels pour les échanges de pratique, la formation tout au long de la vie, les retours d'expériences et pour conserver le cap de la déontologie.

Pour ma part, j'appartiens à trois réseaux de médiation. Le réseau MESuRe (médiateurs de l'ESR), l'association des médiateurs internes et le réseau français des médiateurs institutionnels qui ambitionnent d'agir pour représenter la médiation interne dans le Conseil national de la médiation.

4. Parce que les conflits naissent de « la friture sur la ligne entre l'émetteur et le récepteur ! »

Le conflit est à la croisée de sentiments contraires qui s'expriment et s'opposent. Il se construit sur les perceptions propres de chacun...il est inhérent à la relation, aux échanges mêlés d'affects ou d'émotions qui vont travestir la compréhension du message. On n'entend souvent que ce que l'on veut entendre.

La première conséquence du conflit est l'évitement. On met la personne à l'écart, ou ne fait pas d'effort pour l'intégrer au sein de l'équipe. Vient ensuite l'affrontement : si on n'agit pas, le conflit va émerger et va produire des clans : les différentes sources d'insatisfaction vont se rapprocher, toute l'équipe est concernée par le conflit et devient active dans celui-ci. Puis, les affrontements deviennent ouverts avec propos injurieux et abusifs ; tous les coups sont permis (jusqu'aux conduites répréhensibles). L'autre est diabolisé, déshumanisé. C'est la logique de guerre.

C'est alors qu'intervient la rupture : démembrement de l'équipe, départs, stratégies d'exclusion, violences, avec des conséquences sur la santé mentale et physique.

Cette escalade du conflit et ses souffrances associées ne se tarissent pas seules. Proposer une action de médiation dès l'expression du désaccord ou l'évitement ouvrent davantage de possibilités de résolution. Or c'est justement là que l'on pense que les choses vont « passer » ou qu'elles vont « s'arranger si on évite de s'en mêler » ...

La médiation comme solution mais sous conditions : une prise de conscience précoce, un environnement qui agit

Lorsque les conflits opposent des personnalités dans un contexte qui sait fixer des repères pour la vie commune (charte, règlement intérieur, compte-rendu de réunion, notes internes, leadership, etc....), les voies de résolution pourront être envisagées.

Lorsque les parties ressentent un besoin, un intérêt, même non-dit, à résoudre le conflit : besoin professionnel, un besoin affectif, un besoin de sécurité.

Lorsque nous sommes au début du processus. Les premiers signes ne doivent pas être déconsidérés car le dialogue reste encore possible, s'il est pris en charge et notamment par le responsable de structure.

Lorsque c'est la dernière chance avant que l'institution résolve le conflit à la place des personnes elles-mêmes par des mesures « couperets », la médiation peut être une « bouée de sauvetage ».

Ou tout simplement lorsque les personnes demandent la médiation. Le volontariat de chaque partie est un bon départ.

Qui peut saisir la médiatrice de Sorbonne Université ?

-Les personnels ou anciens personnels de l'université ou personnels d'autres employeurs publics qui ont une activité dans nos locaux (CNRS, INRIA, INSERM, IRD...) y compris les vacataires

- les étudiants, ou anciens étudiants, les stagiaires en formation continue, les parents, tous usagers des services

- les doctorants, post doctorants ou anciens doctorants ou post doctorants si la saisine est relative à la période d'activité à l'université

- le cas échéant des extérieurs (clients, fournisseurs, autres tiers)

Les instances de gouvernance de l'université : instances représentatives du personnel, présidence, doyens, facultés, Direction générale, Direction des RH peuvent orienter les personnes sans recevoir d'information de ma part, sauf si les parties le souhaitent communément.

Dans les situations suivantes, la médiatrice n'est pas compétente et ne se saisira pas pour:

-les conflits personnels de type privé, n'ayant aucun rapport avec le fonctionnement de l'université ;

-les différends relevant des prérogatives de chacune des instances universitaires ou des différends susceptibles d'être a priori résolus par la saisine de l'instance (par exemple, rôle de la Formation spécialisée ou du Comité Social d'Administration, commissions paritaires, commissions disciplinaires, etc..)

-les conflits de scolarité concernant les questions relatives à la notation ou aux décisions de jury (y compris concours).

- « Remettre en place » ou « recadrer » un agent ou un encadrant

Dans les cas suivants, la médiation ne sera pas recommandée :

Lorsque les personnalités vont s'avérer « difficiles » ou « dangereuses » (pathologies décompensées pour lesquelles les personnes ne peuvent plus se contrôler en milieu professionnel): il faut alors une prise en charge ad-hoc.

Lorsqu'il n'y a pas d'intérêt à sortir du conflit pour l'une ou l'autre des parties ; dans ce cas il sera impossible de travailler. C'est typiquement le cas lorsque la structure accepte le dysfonctionnement et « *fait avec* », au détriment du collectif.

Lorsque le conflit est fortement ancré, qu'il est durable, la médiation risque d'être inefficace ; d'autres outils seront plus adaptés (enquête administrative, procédure disciplinaire, prise en charge médicale...).

Dans le cas de fautes professionnelles ou déontologiques graves à traiter dans le cadre disciplinaire, la médiation ne sera pas la bonne ressource.

Enfin, lorsque les actions en cause sont légalement répréhensibles. L'article 40 du code de procédure pénale impose l'obligation « ... *pour tout fonctionnaire, dans l'exercice de ses fonctions* », de signaler des crimes et délits dont il a connaissance : pas de médiation pour des crimes et délits.

II. La médiation à Sorbonne Université en 2025

L'information de l'université sur la mission de médiation a bien fonctionné cette année et je remercie particulièrement les différents services de la direction de la communication.

La médiation est présente sur le site de SU, dans le guide de l'étudiant 2025-2026, dans le fil d'actu des étudiants, Whatsup... le fil d'actu des personnels s'est en outre fait l'écho du séminaire des médiateurs sous l'égide du réseau MESuRe (avec l'aide du service RH et logistique de l'université) sur le campus Pierre et Marie Curie en janvier 2025.

Enfin la médiation est référencée dans un document commun avec le référent à l'intégrité scientifique, qui a été remis aux nouveaux personnels en septembre.

Cette communication a certainement contribué à l'augmentation de la notoriété de la médiation à l'université, puisque l'on constate **35% de saisines supplémentaires passant de 90 en 2024 à 122 en 2025**. Parmi elles, les saisines « pertinentes » qui ont fait l'objet d'un traitement approfondi sont passées de **73 à 108** soit une **augmentation de 48%**.

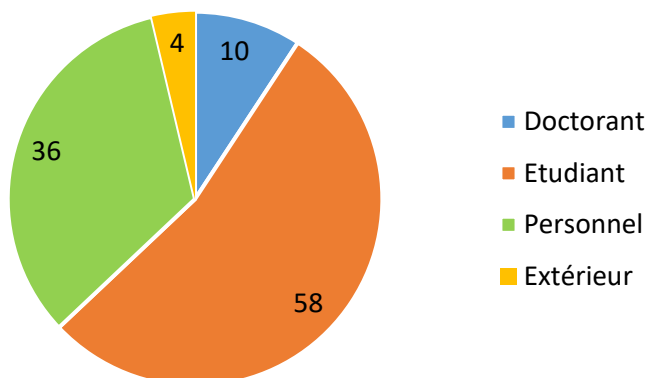
Les saisines non pertinentes sont passées de 17 à 14 soit de 19 % à 11 %.

Bilan d'activité au 31/12/2025

1. Répartition des saisines par type de public.

Doctorant	Etudiant	Personnel	Extérieur	Global	Non pertinent	Total
10	58	36	4	108	14*	122
9 %	54 %	33 %	4 %	89 %	11 %	100%

* : 8 extérieurs hors sujet, 1 étudiant « sans objet » et 5 « pas de saisine ».



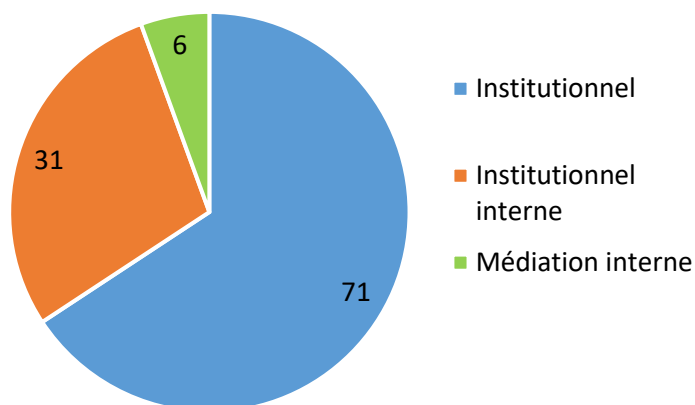
L'an passé les personnels et étudiants étaient quasiment à parité. Cette année, les étudiants sont la majorité des demandeurs. On notera en outre 10 saisines de doctorants (x 5 par rapport à 2024).

Les étudiants, recherchent un soutien pour faciliter la mise en relation avec le service qui pourra résoudre leur problème. La médiation les aide généralement à se sentir des interlocuteurs légitimes face à la communauté académique ou face à l'administration.

Pour les personnels, la relation « privilégiée » avec un interlocuteur identifié, vécu comme « extérieur » les rassurent : on « s'occupe de leur problème ». Car malgré la forte mobilisation des services, la réponse individualisée n'est pas toujours possible dans les meilleurs délais.

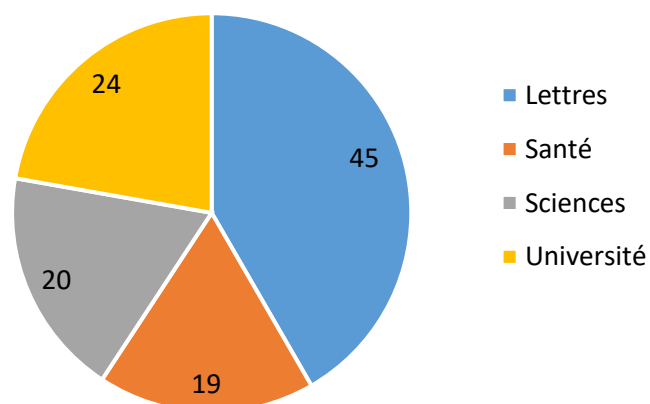
Certaines réponses ont été directement traitées au niveau de la médiation. Ce n'est possible que lorsque cela n'est pas du ressort décisionnel propre à l'institution.

2. Répartition des saisines par type de médiation



Les médiations institutionnelles restent largement dominantes dans les prises en charge (95%). Le nombre de médiations internes restent stable entre 5 et 6 par an.

3. Répartition par faculté /services inter facultaires



Comme chaque année, la faculté des lettres reste la principale origine des saisines mais sa proportion diminue du fait de l'augmentation des demandes des autres facultés. 7 saisines en 2024 à 19 en 2025

en faculté de santé qui rattrape la faculté des sciences et ingénierie. On peut également constater une augmentation du niveau inter facultaire (de 5 à 24 demandes entre 2024 et 2025).

Les saisines de la faculté de santé et la faculté des lettres sont très majoritairement du fait des étudiants (2 doctorants + 15 étudiants en santé sur 19 saisines et 27 étudiants + 7 doctorants en Lettres sur 45 saisines).

C'est plus nuancé pour la faculté des sciences et ingénierie (13 étudiants et un doctorant pour 20 saisines).

Les services inter facultaires ne sont concernés que par les personnels ou les extérieurs.

4. Modes de saisine.

Mode de saisine	Nombre
Directe	85
Responsable	8
Collègue	1
Parent	1
Autre	4
Multiple	9

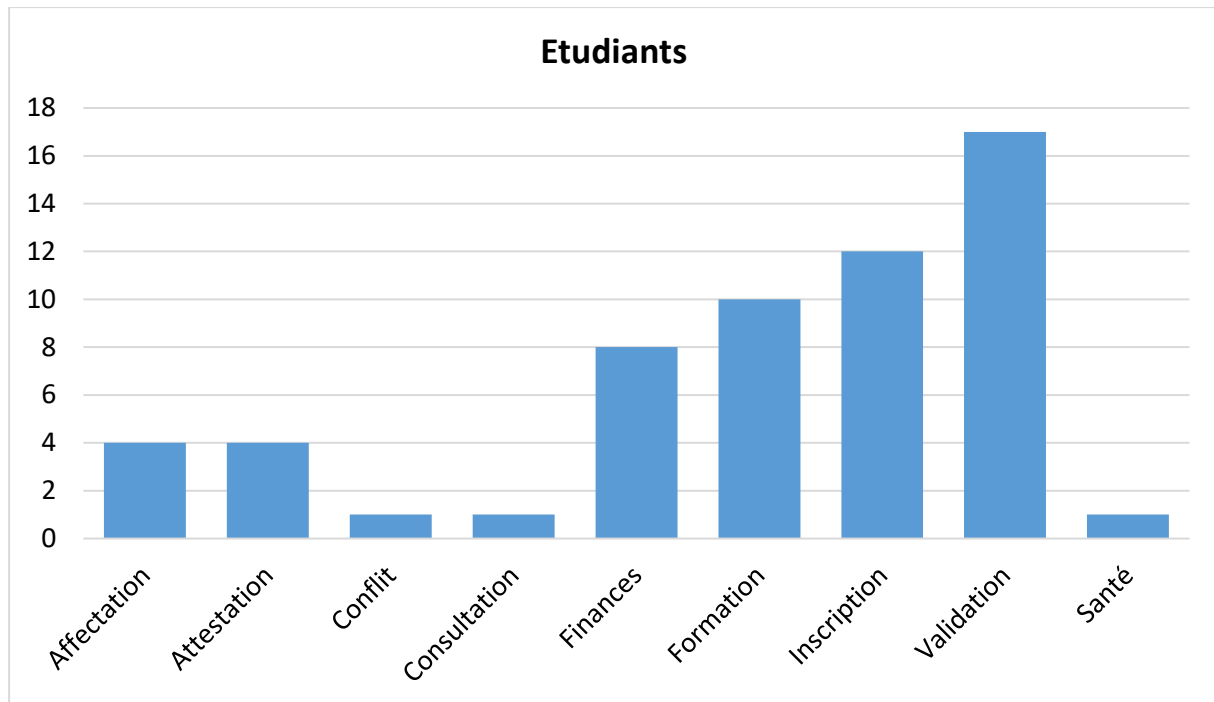
La médiation peut être sollicitée directement par les personnes (concernées ou collègues) ou par les institutionnels (gouvernances, syndicats, RH, direction collège doctoral). Je traite ensuite avec la personne concernée lorsque celle-ci se manifeste.

5. Proportion de femmes dans les saisines par public

Doctorant	40 %
Etudiant	57 %
Personnel	64 %
Extérieur	25 %
Total	56 %

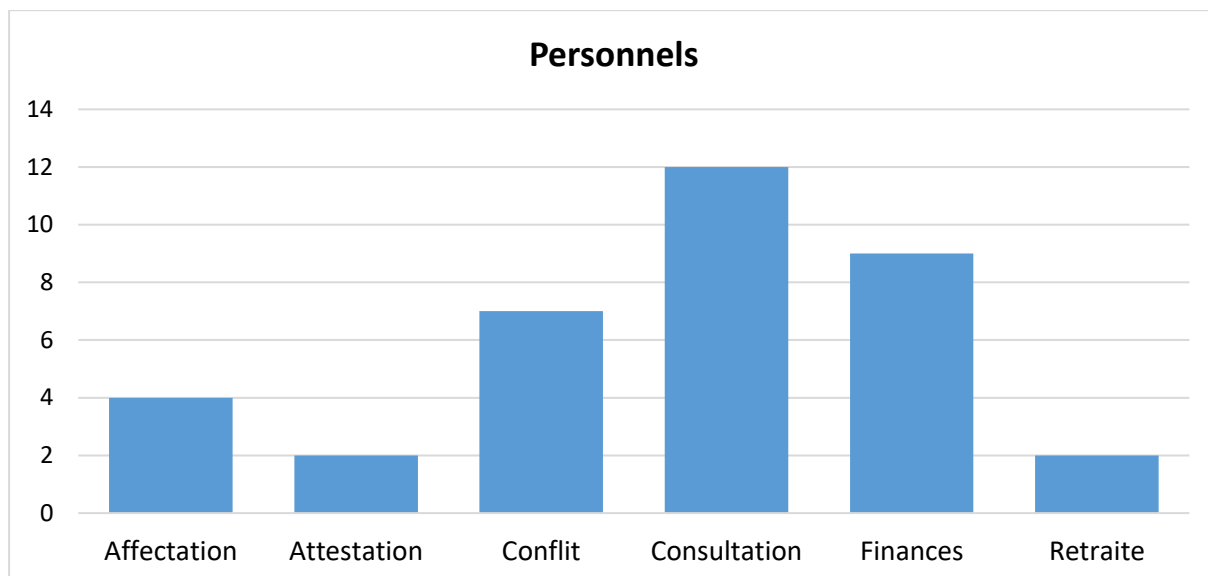
Ces chiffres ne sont pas significatifs en tant que tels. Ils mettent en évidence la demande féminine et pourront être utiles aux évaluations de la mission égalité de l'établissement.

6. Répartition par motifs de saisine et par type de public



Les questions récurrentes sont liées aux problématiques de parcours de formation, d'inscription et de validation, à la présence aux examens notamment dans les cas d'étudiants en situation de handicap, y compris de rattrapage, aux délais de délivrance des diplômes, aux remboursements de frais d'inscription pour certains boursiers. Les étudiants qui saisissent la médiation sont souvent précaires, et/ou très inquiets sur les difficultés face auxquelles ils se sentent seuls.

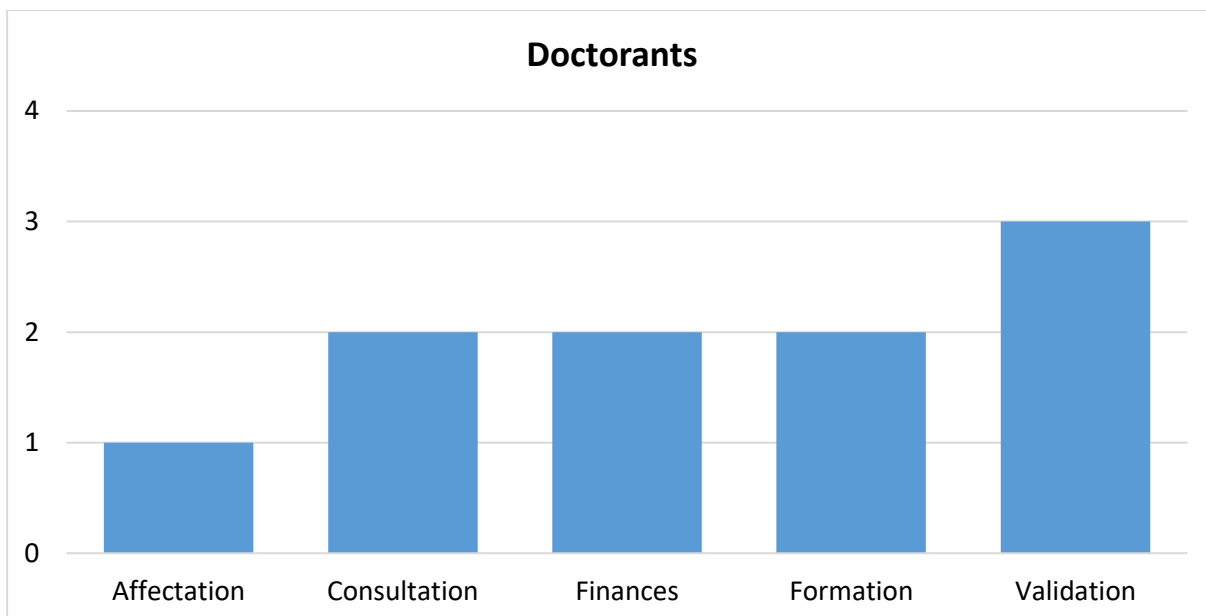
Les rapports humains sont essentiels pour les rassurer car même si la communication sur les plateformes d'inscription garantit une certaine égalité de traitement, anxiété et impatience provoquent parfois des saisines intempestives alors que les problèmes sont en cours de règlement.



Les demandes de consultations des personnels ont triplé entre 2024 et 2025 (de 4 à 12). Ce sont des questions que l'on pose : comment faire un recours ? qui contacter pour un problème ? Questions relatives à des points de droit public?

Les questions financières et l'état de santé sont des questions récurrentes parmi les demandes. Il est d'ailleurs difficile de les dissocier. Les situations les plus lourdes ont encore concerné cette année des agents, qui soumis à des accidents de la vie ont été confrontés à des aléas ou des pertes de rémunérations dont les modalités de calcul sont difficilement compréhensibles.

Les services RH sont souvent des intermédiaires entre l'agent et la direction des finances publiques, le ministère, le rectorat, les différentes instances médicales. Cette multiplicité des intervenants assurant la gestion des dossiers, devrait pouvoir être transparente pour les personnels. Mais les périmètres de compétences institutionnels se croisent et les règlements se contredisent parfois (circulaire ministérielle, versus jurisprudence du Conseil d'Etat par exemple). Cela ne facilite pas les traitements.



Les doctorants semblent avoir reçu une meilleure information cette année car les saisines directes ont été multipliées par 5. On retrouve à parité cinq thèmes majeurs : finances formation, consultation validation et affectation.

7. Délais de traitement par type de public

(108 dossiers clos en 2025 : 3 ouverts en 2024 et 105 en 2025)

	Doctorant	Étudiant	Personnel	Extérieur	Global
Nombre	9	59	36	4	108
Délai moyen (jours)	15	17	21	29	20
Délai médian (jours)	6	5	6	31	6

Les délais moyens de traitement en 2024 étaient de 14 jours (17 en 2025) pour les étudiants et 44 jours en moyenne pour le personnel contre 21 cette année. C'est une amélioration que je ressens également dans les réponses apportées par les services

8. Délai de traitement par type de médiation

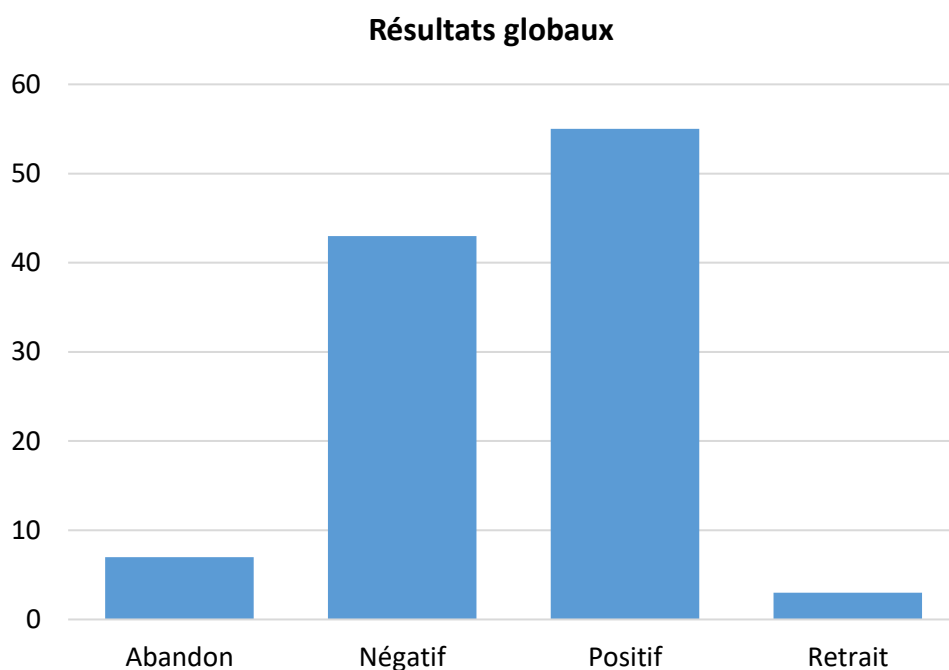
	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	70	31	7	108
Délai moyen (jours)	18	20	26	19
Délai médian (jours)	6	4	20	6

L'accusé de réception pour la médiation est établi en moins de 48h et démarre la prise en charge. Le lien est maintenu avec le demandeur et les services de l'université durant toute la période de l'instruction, du suivi et des rebondissements des dossiers. Ceci implique de nombreux échanges écrits ou verbaux pour chaque demande.

La collaboration positive que je peux constater avec les structures permet de contribuer à l'amélioration de ces délais. Cela prévient également l'enlisement ou l'escalade du conflit (menace de tribunal, saisine du défenseur des droits, mais aussi le désengagement des personnes, le ressentiment profond...): soit parce que la réponse apportée est révisée positivement, soit parce que même lorsqu'elle est négative, je confirme le refus avec une explication médiatisant la loi, les délibérations, ou les principes d'égalité qui caractérisent le service public.

Lorsque je ne suis pas en mesure de fournir une explication légitime, je suis contrainte de relancer les services jusqu'à permettre l'éclairage de la décision ou que celle-ci soit in fine modifiée.

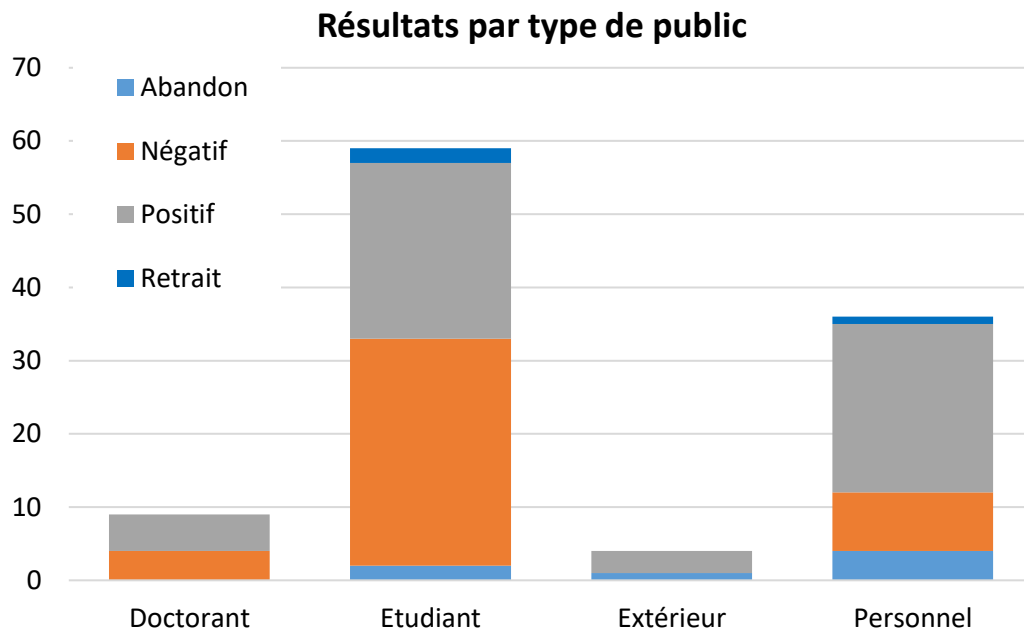
9. Issue des dossiers : résultats



56 réponses positives sur 108 saisines pertinentes. Mon intervention a permis de renverser les positions de l'institution qui a volontairement accepté un traitement particulier du fait de situations qui nécessitaient une prise en compte, soit accepté qu'une erreur était intervenue dans le traitement du dossier.

Les réponses négatives sont toutefois proportionnellement plus importantes cette année et concernent surtout les étudiants (cf histogramme ci-dessous). L'an dernier nous étions dans une proportion de 1 refus pour 2,5 réponses positives. Cette année le rapport se resserre autour de 1 négatif pour 1,2 positif.

La médiation ne suppose pas a priori que les services aient « tort » ou « raison ». La plupart du temps il suffit juste d'expliquer la position pour que la situation se démêle. La médiation institutionnelle facilite la pédagogie du message y compris pour expliquer en quoi une décision bien que négative, est juste.



Les résultats positifs concernent majoritairement les demandes des personnels et plus modestement les demandes extérieures.

La part de refus chez les étudiants concerne surtout le maintien des positions institutionnelles face aux contestations d'évaluations ou d'orientations. Sans fondement tiré d'une absence avérée d'information à l'attention du public étudiant, d'une rupture d'égalité de traitement, ou d'une mauvaise application de la réglementation, les décisions pédagogiques souveraines ne sont pas réinterrogées par la médiation.

III. Préconisations en regard des saisines de l'année 2025.

1. La médiation, un déclic pour penser la modification des pratiques ?

En 2025, le traitement de certains dossiers, a permis de modifier ou d'adapter les règles internes au service de tous. Ce fut le cas pour :

- Les conditions d'attributions du forfait mobilité durable,
- Les conditions de césure en cours de doctorat,
- La procédure pour clarifier et uniformiser les conditions de saisine du FSD dans le cadre de l'inscription en Doctorat,
- Les dérogations pour stage en Enseignement à distance.

Plus généralement, les situations individuelles mettant en évidence un défaut de cohérence dans l'information des publics supposent des modifications de procédure.

Les points sensibles en 2025 ont concerné:

Pour les personnels,

- Les conflits interpersonnels sont essentiellement issus des milieux scientifiques et des services de soutien. Des conflits à caractère professionnel (conflits de périmètres, comportements vécus comme autoritaires, investissement professionnel inégaux..., relations hiérarchiques délétères)
- Des historiques de carrière pour les personnels qui ne sont pas ou peu transparents dans les reprises des services antérieurs à la titularisation (DGRH ministère),
- La saisine du Fonctionnaire Sécurité Défense dans le cas de recrutement de scientifiques étrangers pour les unités non ZRR n'est pas définie. Les conséquences peuvent être lourdes et longues à traiter sur plusieurs mois pour les personnes concernées.

Pour les étudiants,

- Des possibilités de recours pour les étudiants qui ne s'affichent pas partout (deux facultés sur trois),
- Des passerelles entre classes préparatoires et université au sein de certains UFR non suffisamment décrites,
- Des sujets douloureux relatif à l'interruption des études médicales en fin de parcours : 2 internes en fin d'études sortis du système hospitalo universitaire après 9 ans d'études et de contrats hospitaliers.
- L'ouverture d'une période d'inscription sur seulement 4 jours durant la deuxième quinzaine de juillet pour la réorientation d'un parcours de formation entre deux UFR (LAS2).

Pour les doctorants,

- Un cas problématique d'encadrement d'un doctorant, dans le cadre de directions de thèse multiples.
- Un cas problématique relatif au rapport de soutenance déposé 9 mois après le jury de thèse.

Quelques préconisations

1. Quelques trous dans la raquette pour les élèves de classes préparatoires:

L'information sur les critères d'évaluation des ECTS pour les élèves issus des classes préparatoires, inscrits à l'université, doit être renforcée auprès des écoles et des étudiants. D'autant que les universités et toutes les UFR n'ont pas les mêmes façons de procéder.

2. La maladie ou les accidents dans les MCC

La question des périodes de maternité est peu, voire pas traitée dans les MCC (présences et absences aux cours et épreuves) ; et la question du traitement des maladies crée des contestations. Cela génère parfois un traitement au cas par cas avec plus ou moins de fluidité.

3. La référence aux textes

Transparence des voies de recours

Les voies de recours pour les étudiants sont inégalement présentes sur les sites des facultés. Les procédures de recours sont clairement affichées dans deux facultés sur trois.

Le fondement des refus

Les décisions contestées (particulièrement lors des échanges de mails) ne font parfois pas explicitement référence aux textes. Ce qui fragilise la portée de la décision elle-même qui doit être fondée sur la règle de droit garantissant l'égalité de traitement. Ce sont des situations délicates qui peuvent nécessiter l'avis préalable de la direction juridique. Argumenter et expliquer les refus est légitime dans un état de droit, particulièrement lorsque dans de nombreux cas l'absence de réponses auprès de l'utilisateur pendant deux mois vaut acceptation.

Des différences d'interprétation selon les facultés

On peut constater des zones grises pour lesquelles des erreurs émergent. Cela conduit les usagers ou les personnels de l'université à ne pas comprendre les motifs et à les contester avec force d'arguments, particulièrement lorsqu'il existe des différences d'interprétation selon les structures ayant les mêmes fonctions au sein de l'université. La zone grise ne conduit généralement pas à une interprétation extensive des textes, même lorsque des marges de manœuvre existent.

Rechercher la fonction pédagogique de l'acte administratif

Lorsqu'il n'y a pas de droit directement applicable, la réponse administrative, face à l'incertitude, est souvent négative ou ne s'exprime pas. Or, en cas de flou, une réponse fondée sur le principe de l'équité sera toujours possible et mieux acceptée. Cela suppose au préalable d'établir une politique de l'équité afin que les services se sentent à même d'en prendre l'initiative (connaissance des principes généraux du droit, du droit à l'erreur des usagers, réparation des dossiers qui n'ont pas été instruits en conformité, etc..).

La difficulté d'accès aux droits pour les situations singulières

Plusieurs cas montrent une difficulté pour les demandeurs à comprendre leurs droits et y accéder. Et même lorsque la situation semble se résoudre, l'effectivité de son application dans un délai raisonnable n'est pas garantie sans un suivi effectif. Particulièrement lorsque plusieurs services sont en jeu.

Les traitements singuliers bouleversent la routine des services au prix de gros efforts tenant compte des charges de travail. Il pourrait être opportun d'inscrire systématiquement leur traitement dans la fiche de poste des cadres en soutien aux équipes du fait des niveaux de complexité requis et d'organiser les services en regard des nouvelles attentes.

4. Être proactif pour proposer la médiation avant le contentieux.

Quelques demandes sont générées par l'introduction des conflits juridictionnels avant que le tribunal ne traite l'affaire au fond. Celles-ci se font à la demande du juge ou de l'une des parties. L'accroissement de ces saisines pourraient certainement permettre de clore certains conflits en lien étroits avec la direction juridique de l'université.

5. L'absence de suivi des procédures par certains étudiants

Les étudiants ne suivent pas toujours les procédures prévues qui assurent pourtant l'égalité de traitement dans l'accès aux études. Il en découle des demandes de dérogations aux dates limites. Il est fréquent que les étudiants se renseignent indifféremment sur les pages web des facultés pour les informations de portée générale en matière d'inscription. J'ai pu constater plusieurs erreurs de leur part, confondant les procédures en s'informant auprès d'une autre faculté que la leur.

6. La médiation interne ou comment restaurer les personnes après les signalements

La question de la restauration des personnes victimes mais aussi des personnes mises en cause est posée lorsque les décisions qui font grief ont été prises. La médiation peut parfois être souhaitée par les parties pour rechercher une certaine forme de « réparation ».

De la même manière, la médiation entre l'institution et la personne mise en cause est aussi une action à visée pédagogique pour prévenir les répétitions, mais aussi réussir à poursuivre ses fonctions au sein de l'université lorsque c'est le cas. Elle suppose la présence d'un représentant de l'institution ou de la structure en tant que partie prenante à la médiation pour expliquer et légitimer la décision.

7. De meilleurs délais de traitement

Dès qu'il y a dialogue dès le départ, les conflits ou les malentendus sont moins nombreux et les décisions sont mieux admises. Il convient toutefois de noter que cette année, les délais, pour ce qui concerne la médiation, mais aussi pour les demandes des usagers semblent mieux contenus et il me semble constater de réelles avancées. Certains interlocuteurs au sein des directions ou services sont de véritables personnes ressources.

8. La question particulière de la PPST.

Même si les situations problématiques semblent peu fréquentes, elles sont délicates. Ainsi les décalages constatés entre le moment de la saisine du FSD et le recrutements effectif (MCF, doctorants...) peut conduire à un risque juridique (protection scientifique versus discrimination des personnes) lorsque le refus conduit au retrait de l'offre de recrutement. Il y aurait nécessité à intensifier la sensibilisation pour toutes les unités et tous les personnels.

9. Le conflit interpersonnel ne doit pas passer par le travail.

Les conflits anciens et lourdement présents au sein des équipes supposent une régulation institutionnelle. Les saisines liées au conflits interpersonnels sont trop tardives ou faiblement existantes. Une rencontre lorsque le conflit est au plus haut est une violence symbolique pour l'une ou l'autre des parties. S'il y a un déséquilibre entre elles, les conditions ne seront pas réunies pour la

médiation. Repérer les signes avant-coureurs au démarrage d'un conflit, lorsqu'on est concerné ou lorsqu'on anime une équipe est le meilleur facteur de réussite et un bon moyen de prévention des RPS.

10.Un besoin de médiation et de coordination

La relation professionnelle avec le Référent Intégrité Scientifique, le déontologue, le collège doctoral et le Président du Comité d'Éthique de la Recherche a démarré dans les limites de la confidentialité propre à chaque domaine. Un travail d'équipe est formellement ouvert depuis septembre 2025 sous l'animation du RIS (référent à l'intégrité scientifique) dans le cadre de la CIDE (Coordination Intégrité Déontologie, Éthique). Nous nous réunissons chaque mois avec l'objectif de partager nos réflexions et de construire des outils de travail communs afin de prévenir le caractère circulaire de certaines demandes, et mieux les prendre en charge.

11.Complémentarité des actions avec les services de l'éducation nationale

J'ai été plusieurs fois sollicitée par d'autres étudiants (ou parents) que ceux de SU, c'est toujours le cas pour les étudiants de Panthéon-Sorbonne ou Sorbonne Paris Nord, même si cette année ils étaient moins nombreux. Dans cette hypothèse, je réoriente les demandeurs vers la médiatrice académique, Simone Bonnafous, avec laquelle la collaboration est de grande qualité.

Depuis le mois de juin 2025, nous nous répartissons les rôles. La médiatrice académique mais aussi le cabinet de la vice-rectrice chargée de l'enseignement supérieur m'adressent directement les demandes qui concernent Sorbonne Université (10 dossiers cette année). Les demandes qui nous concernent ne seront plus instruites par le rectorat.

Je livre ici les recommandations spécifiques à l'enseignement supérieur du dernier bilan publié par Catherine Beccheti-Bizot,(2024), médiatrice de l'éducation nationale (4442 saisines étudiantes soit 20% du total de ses usagers). Ces recommandations illustrent nos propres besoins d'accompagnement des étudiants.

-« Sécuriser l'inscription à l'université pour les élèves en CPGE, rendre obligatoire la conclusion de conventions de coopération pédagogique entre écoles et universités. Permettre une meilleure continuité des parcours de licence en master en assurant dès la deuxième année de licence une plus grande visibilité de l'arrêté des compatibilités de mentions

-Inviter les universités à rendre publiques et lisibles, sur leur site, les capacités d'accueil pour chaque dispositif dérogatoire d'accès en 2eme et 3eme années d'études de santé ainsi que les procédures spécifiques afférentes

-A défaut de pouvoir établir précisément une différence s'agissant d'une personne physique entreprenant des études à ses frais, entre un étudiant en formation initiale et un stagiaire en formation continue, modifier le code de l'éducation pour prévoir que des droits d'inscription sont similaires lorsqu'aucune adaptation particulière n'est sollicitée.

-Prévoir des dispositifs de rattrapage lorsque l'absence à un examen résulte de la force majeure ou que l'erreur sanctionnée n'est pas imputable à l'étudiant.

-Consolider le cadre de réussite des étudiants les plus vulnérables (santé handicap, critères sociaux), par un accompagnement spécifique entre lycée et universités, y compris en cas de modification de parcours ».

Pour cette seconde année de fonction, je fais le constat que les saisines restent de nature très variée dans les sujets traités. Les saisines pertinentes ont augmenté de 48 % par rapport à 2024.

J'ai le sentiment d'avoir pu accompagner de nombreuses personnes qui ont paru satisfaites des temps de réponse et des explications fournies.

Néanmoins, je ne suis pas en mesure de tirer des conclusions qui permettraient de caractériser globalement la vie à l'université qu'il s'agisse du travail ou des études, ni de qualifier des dysfonctionnements majeurs au sein de l'établissement. Les points sensibles ou les mauvais fonctionnements sont cités au cas par cas plus haut dans le rapport ; cela n'en fait pas une généralité.

La demande très personnelle caractérise de nombreuses saisines particulièrement chez les étudiants. Elle est très présente parfois au détriment des règles pour tous. Il me semble que ma fonction de médiatrice interne est à la fois de prendre en compte cette demande mais aussi de rappeler les missions de l'université au service de l'intérêt général.

Par ailleurs, la surcharge quasi structurelle de certains services (dont la cause est certainement multifactorielle), quelle que soit la période de l'année universitaire n'a pas empêché dans la grande majorité des cas, l'action et la réactivité de mes interlocuteurs pour apporter les réponses. Il faut noter dans tout l'établissement, et toutes les facultés, la présence de personnes ressources qui à elles seules portent de nombreux sujets. Je souhaite ici les remercier pour leur investissement et leurs connaissances, même si je m'interroge sur comment il conviendrait de mieux répartir leur charge.

Je souhaite enfin, comme chaque année, remercier Pascal Challande, médiateur de 2018 à 2023 et aujourd'hui membre de l'association des anciens de SU, pour son aide précieuse avec le logiciel Excel permettant la vérification des données et la réalisation de la partie quantitative de ce rapport.

Comment saisir la médiatrice de Sorbonne Université?

Par mail à l'adresse :

mediatrice@sorbonne-universite.fr

Une réponse par mail sera apportée dans les 48 heures pour poursuivre les échanges, soit par mail, soit par téléphone, soit pour un rendez-vous.

Pour y voir plus clair, quelques Illustrations de saisines sur 2025.

Pour les personnels par exemple :

Un MCF fait le constat de sa difficulté à fonctionner depuis 3 ans avec le co-responsable de formation qui est lui présent sur place depuis plus de 10 ans. Cette situation s'envenime au point qu'il ne veut plus communiquer avec les autres membres de l'équipe, ne veut plus déjeuner avec eux et ferme sa porte pour éviter toute communication.

Un personnel demande une médiation parce qu'il est en surcharge de travail. Il associe cette situation à du harcèlement moral : le harcèlement ainsi que les conditions de travail supposent, une instruction administrative préalable.

Un responsable demande une consultation pour aborder un problème relationnel avec un cadre, un personnel demande une consultation pour mieux communiquer auprès de sa hiérarchie sur un différend professionnel.

Un personnel vient en vélo ou en transport collectif selon le temps et les jours de la semaine. On lui refuse le paiement du forfait mobilité durable au motif qu'il dispose de l'abonnement navigo sur les mêmes périodes : la règle interne sera modifiée, car les deux prises en charge sont cumulables du fait d'une réglementation récente.

Un personnel contractuel est en maladie pendant un mois. Il relève du régime général de sécurité sociale et a été indemnisé par la sécurité sociale. L'université demande le remboursement du salaire trop perçu sur la période considérée. Il saisit la médiation qui lui confirme la bonne application de la loi.

Chez les étudiants, par exemple :

Un étudiant sanctionné par la commission disciplinaire sollicite une médiation pour permettre son inscription à l'université : cas de retrait de la médiatrice.

Un groupe d'étudiants de master demande à bénéficier de cours en français pour le tronc commun comme prévu sur la maquette à l'inscription, alors que celle-ci a évolué depuis la reprise des cours pour délivrer les cours en anglais.

Un étudiant a opéré un changement d'état civil et demande la modification du diplôme qu'il a obtenu il y a 16 ans.

Une personne vivant à l'étranger sollicite un duplicata de son diplôme obtenu en 1995 pour accéder à un emploi sur place, les archives ayant été détruites par une inondation, on lui propose un relevé de notes qui ne répond pas à sa demande.

Un étudiant après 3 années de classe préparatoire, demande l'équivalence en ECTS pour permettre son inscription en master : après recours, l'UFR maintient sa position de refus (validation de 120 ECTS) mais constate un réel défaut d'information entre écoles et université.

Un étudiant multi handicapé inscrit sur la plateforme « mon master » après avoir réussi avec succès une double licence à SU, est admis en master sur SU mais aussi sur Lyon. Il valide provisoirement le master de l'université mais fait l'erreur de ne pas le valider définitivement. La plateforme l'affecte alors sur Lyon. Il sollicite la médiation afin de pouvoir rester à SU et sur Paris, proche de sa famille et dans un cadre plus sécurisant tenant compte des problèmes de mobilité qu'il rencontre.

Un relevé de note fait apparaître 0 /20 à une épreuve à laquelle l'étudiant était bien présent, alors que sa copie ne lui a jamais été rendue.

Chez les doctorants par exemple :

9 mois après sa soutenance de thèse un doctorant attend toujours que son directeur de thèse dépose son rapport de soutenance sur la plateforme dédié ADUM, malgré les engagements répétés de ce même directeur de déposer dans les meilleurs délais.

Un doctorant se voit refuser sa demande de césure entre sa seconde et sa 3eme année de doctorat au motif que la césure n'est possible qu'à l'issue de la première année. Les informations se contredisent entre ministère et université. L'accord est finalement donné avec l'objectif de réaligner la communication entre les deux institutions.

Entre deux institutions :

Un agent réussi un concours. Il est nommé par le ministère qui calcule son ancienneté dans le privé pour le classer à l'échelon de son grade. Le ministère refuse de lui expliquer comment il s'y est pris. Le ministère accepte de ré instruire et rétablit le relevé de carrière en reprenant 15 ans d'ancienneté après intervention.

Un interne en médecine en échec après plusieurs rapports mettant en évidence des comportements inadaptés menace de se suicider et sollicite à défaut de solutions, la médiation. Retrait de la médiatrice du fait de la décompensation de la pathologie qui nécessite une autre prise en charge.

Un étudiant à distance demande à effectuer un stage à l'étranger, ce qui n'est pas prévu par la réglementation sauf dérogation du rectorat. L'université favorable à cette demande demandera une dérogation générale au rectorat.