



Mission de médiation

Rapport d'activité 2020

Ce rapport retrace l'activité du médiateur de Sorbonne Université au cours de l'année 2020. Tout en respectant l'obligation de confidentialité attachée à la médiation, il présente les différents volets de l'activité. Il reprend une trame similaire à celle du rapport précédent dont certains paragraphes de présentation générale ont été repris afin d'en rendre la lecture autonome.

I. Contexte

L'année 2020 a été une année particulière sur bien des plans. Les activités de l'université ont été fortement perturbées par les différentes mesures prises en réponse à la pandémie. L'activité de médiation a bien sûr été modifiée dans ce contexte. On aurait pu penser que ces bouleversements auraient conduit à une augmentation des saisines mais cela été l'inverse avec une diminution de plus de 50 %. Une autre conséquence a été le fait que le rapport d'activité 2019 a pu être présenté au Comité technique mais pas au Conseil d'administration (CA) de l'université.

I.1. Cadre général

La médiation fait partie des MARD (moyens alternatifs de règlement des différends) qui se développent fortement depuis quelques années 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.

La nomination du médiateur a été présentée au CA de l'université du 2 octobre 2018. Elle s'inscrit 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.

Cependant, 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 y en a moins d'une dizaine. De plus, certaines missions de médiation ont disparu récemment. De même, la situation est hétérogène au sein des EPST. A 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 ont été épuisés et avant tout engagement dans la voie contentieuse.

1.2.a. Les différents types de médiation

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

- 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.
- 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 peut rencontrer 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, qui s'apparente à la médiation de la consommation, 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 ;
- Etudiant :
 - 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.

- 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 ;
- 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 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'exercices 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 le code de déontologie (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. De même, 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 actions de formation suivies cette année sont :

- le certificat de spécialisation : La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur dispensé par le Cnam (Conservatoire national des arts et métiers), suivi en partie à distance du fait du confinement ;
- la participation à des ateliers d'entraînement.

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. 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 publics ;
- 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.

Cependant, du fait du contexte sanitaire, le fonctionnement de ces structures a été fortement perturbé en 2020 avec l'annulation de plusieurs réunions.

II. Interventions du médiateur en 2020

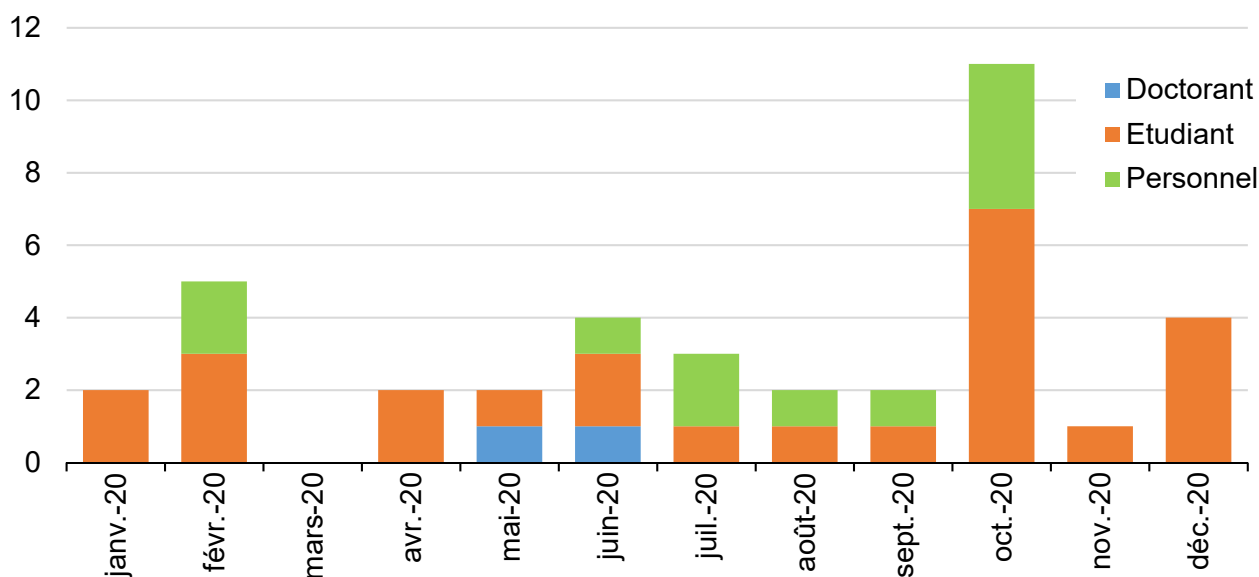
Pour établir une comparaison entre les deux années, les chiffres de 2019 seront également indiqués¹.

De janvier à décembre 2020, le médiateur a été saisi 38 fois (89 en 2019) pour des interventions relevant de son champ de compétences. En plus de ces saisines, il a été contacté 28 fois (160 en 2019) 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.

¹ Ces chiffres sont différents de ceux présentés dans le rapport 2019 car celui-ci couvrait la période d'octobre 2018, début de la mission jusqu'à décembre 2019. De plus, au 1^{er} janvier 2020, 4 dossiers étaient encore en cours.

II.1. Saisines

La répartition temporelle des 38 saisines a été très irrégulière comme le montre le graphique ci-dessous.

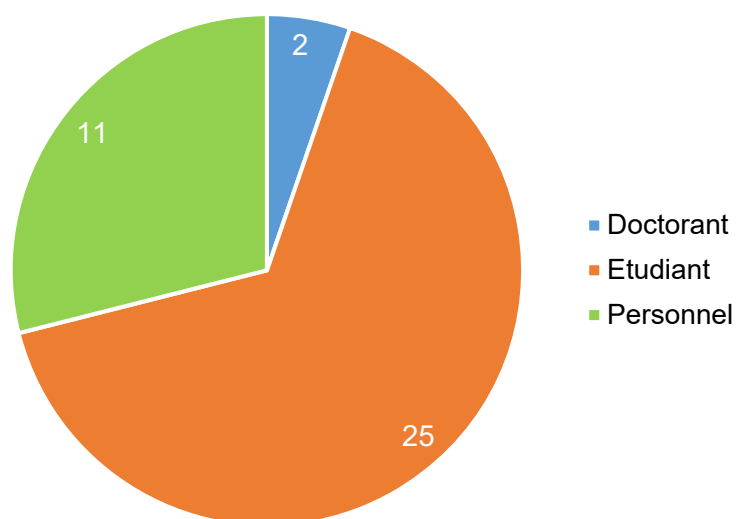


Flux mensuel des saisines

La diminution très importante (division par deux) par rapport à 2019 amène plusieurs remarques. Le contexte de la pandémie peut être une explication mais on peut s'interroger sur le fait que la communauté universitaire aurait rencontré moins de difficultés en 2020 qu'en 2019. De plus, la chute des saisines a démarré dès le début de l'année. Il est possible que les effets des différentes communications sur la médiation réalisées fin 2018 et début 2019 se soient progressivement estompés.

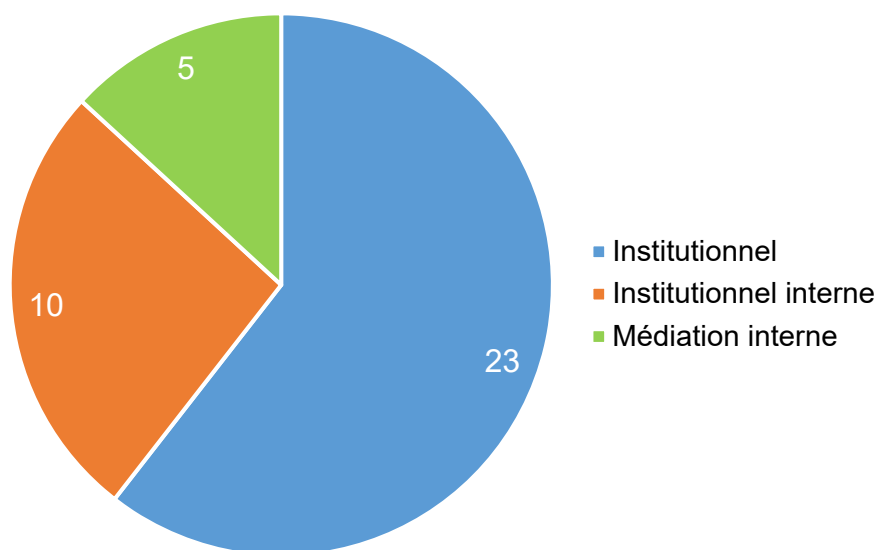
Le flux de saisines déjà considéré en 2019 comme faible au regard de la taille de la communauté universitaire doit inciter à mieux informer sur le dispositif de médiation qui est certainement encore insuffisamment connu.

La répartition selon le public indique que la majorité des saisines provient des usagers comme en 2019 avec un effondrement du nombre de doctorantes ou doctorants : 2 versus 10 en 2019, même si on doit rester prudent sur une interprétation compte tenu des faibles nombres.



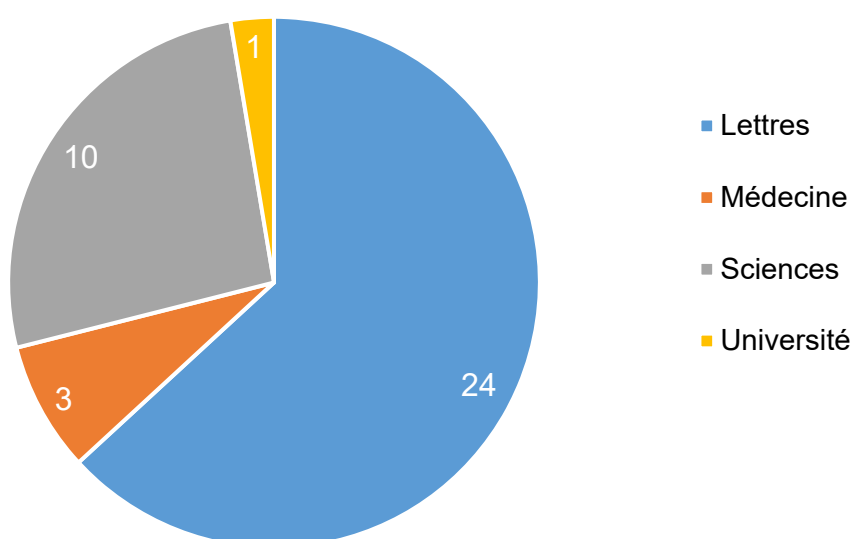
Répartition des 38 saisines par public

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



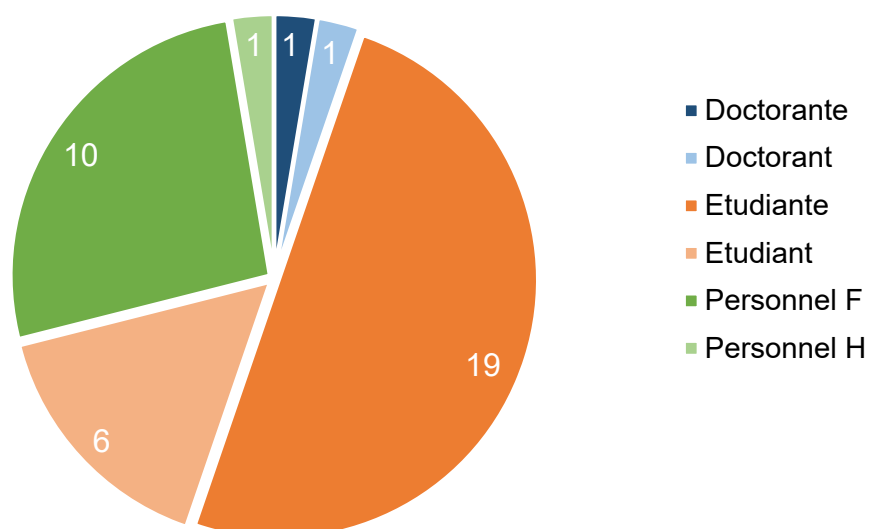
Répartition des 38 saisines par type de médiation

Les saisines peuvent être le plus souvent rattachées à l'une des facultés, ce qui donne la répartition suivante. On note un net déséquilibre avec plus de 60 % des saisines rattachées à la faculté des lettres, déséquilibre qui n'existait pas en 2019. 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.



Répartition des 38 saisines selon les facultés

Alors qu'en 2019 la répartition entre femmes et hommes dans les saisines était pratiquement équilibrée globalement (47 femmes pour 42 hommes), on constate une prédominance féminine très marquée (près de 80 %) sans qu'il y ait d'explication évidente à cette situation.



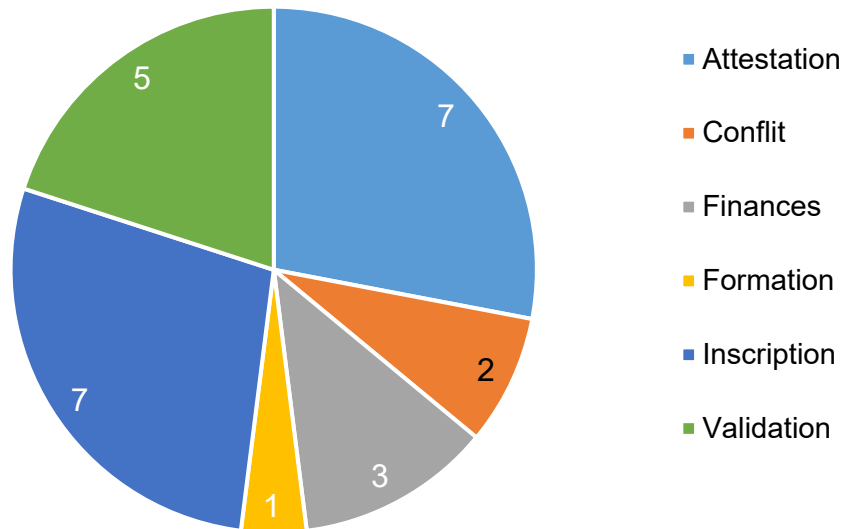
Répartition femme/homme dans les 38 saisines

II.2. Motifs

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

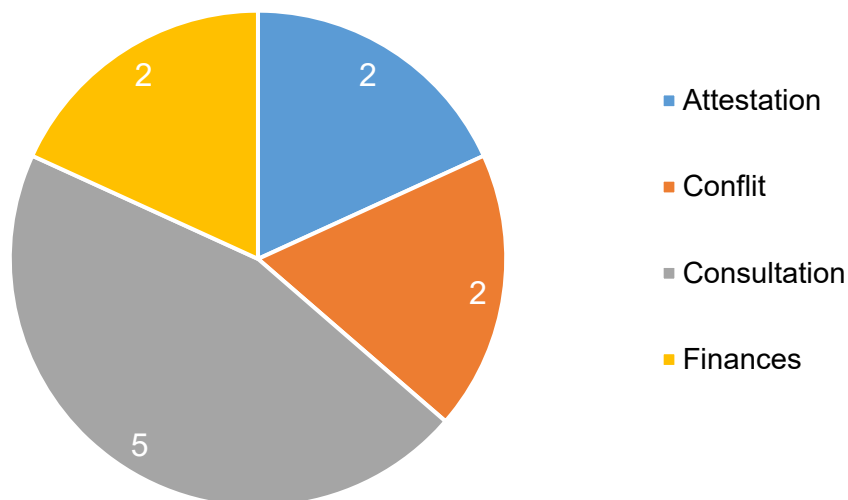
Le nombre de saisines (2) de la part des doctorantes et doctorants est trop faible pour que leur répartition (2 cas de conflit) ait un sens.

Dans le public étudiant, on constate que les proportions des trois principaux motifs (obtention d'une attestation, difficultés rencontrées lors de l'inscription et contestation de résultats) restent similaires à celles de 2019.



Répartition des motifs des 25 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'ayant 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 étudiants continue à s'adresser directement au médiateur sans commencer par une démarche auprès des responsables de leur formation.



Répartition des motifs des 11 saisines par les personnels

Contrairement à 2019 où les problèmes financiers, notamment les retards de paiement, arrivaient en tête, cette année, le premier motif des personnels concerne des consultations. De manière surprenante, c'est le seul qui ait augmenté entre 2019 et 2020. Par ailleurs, le nombre de demandes pour une médiation interpersonnelle a fortement chuté passant de 8 à 2.

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 d'entre elle 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 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

Sur les 38 dossiers ouverts sur la période de référence, 33 étaient clos au 1^{er} janvier 2021. Les deux tableaux ci-dessous indiquent les délais de traitement en fonction soit du public, soit du type de médiation. Entre parenthèses sont mentionnés les chiffres de 2019 (dossiers clos au 1^{er} janvier 2020)

	Doctorant	Etudiant	Personnel	Global
Nombre	2 (10)	22 (54)	9 (22)	33 (86)
Délai moyen (jours)	3 (20)	10 (17,5)	17 (41)	11 (24)
Délai médian (jours)	3 (11)	7,5 (7,5)	7 (13,5)	6 (10)

Délai de traitement des saisines par public

	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	20 (57)	8 (22)	5 (7)	33 (86)
Délai moyen (jours)	8,5 (18)	11,5 (21)	22 (79)	11 (24)
Délai médian (jours)	5,5 (8)	8 (9)	9 (107)	6 (10)

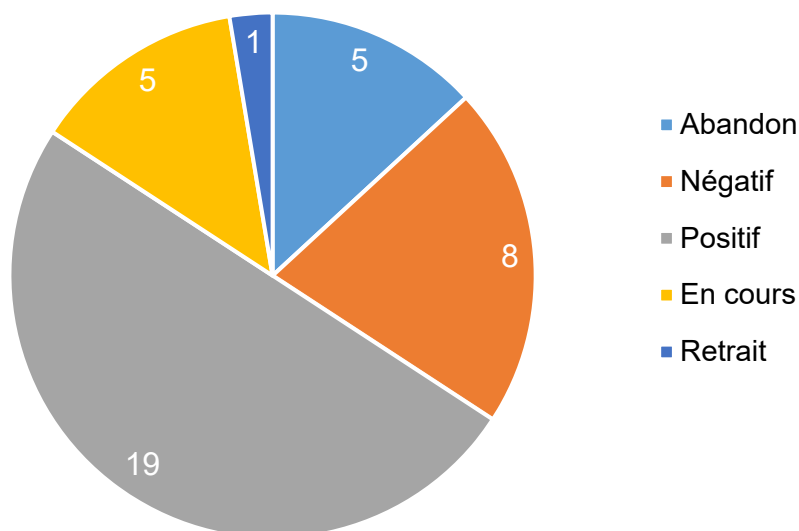
Délai de traitement des saisines par type de médiation

Le délai de traitement apparaît nettement plus court en 2020 qu'en 2019. Quelques éléments peuvent expliquer, au moins en partie, ce phénomène. La proportion de dossiers en cours est plus importante fin 2020 (13 %) que fin 2019 (4 %), et ceux-ci sont des dossiers qui auront in fine des durées de traitement longues. En médiation interne, le raccourcissement est dû au fait qu'il y a eu plusieurs demandes de consultation en 2020 (aucune en 2019) et bien évidemment les consultations sont des processus beaucoup plus courts que les médiations. Cependant, dans la mesure où le nombre de dossiers est faible, ces valeurs de délai ne peuvent pas être considérées comme représentatives.

Compte tenu des réserves, on peut considérer les délais de traitement des dossiers en « Institutionnel » et « Institutionnel interne » comme corrects.

À plusieurs reprises, le comportement de l'institution a été ressenti comme méprisant, notamment dans les cas où il n'y avait pas de réponse aux demandes. La médiation en rétablissant un dialogue a souvent permis de lever ce ressenti, ceci indépendamment du fait que la réponse apportée soit positive ou négative. Il faut reconnaître que l'immense avantage du médiateur par rapport à beaucoup de collègues est le fait de disposer, au moins jusqu'à maintenant, de suffisamment de temps pour pouvoir répondre rapidement aux sollicitations qu'il reçoit, ne serait-ce que sous la forme d'accusé de réception.

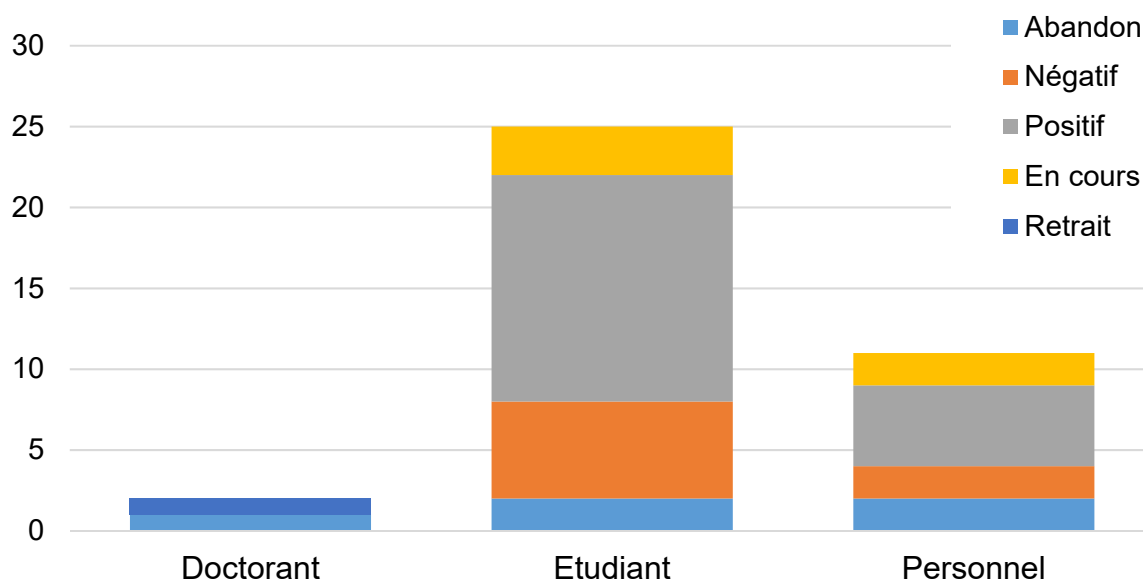
II.3.c. Résultats



Issue des 38 dossiers

Le taux d'abandon reste élevé à 13 %, similaire à celui de 2019 (11 %). Cette situation correspond au cas où les personnes considèrent que la démarche ne leur est pas adaptée. Sur les 27 demandes qui ont été totalement traitées, 70 % ont débouché sur une issue positive, taux un peu supérieur à celui de 2019 (60 %).

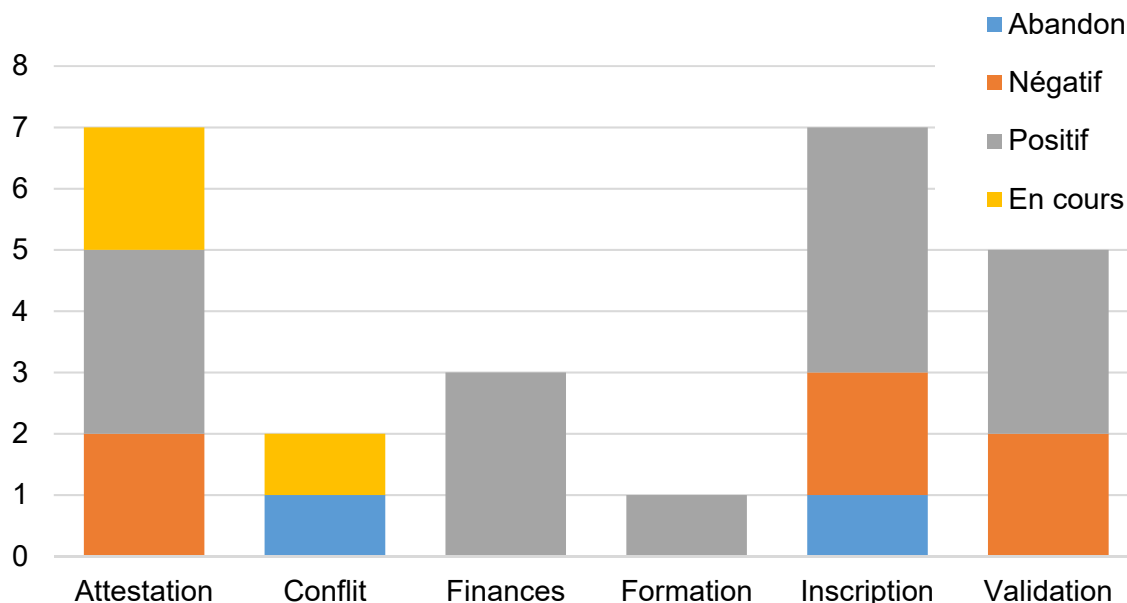
Le graphique suivant indique que les répartitions sont assez similaires pour les publics « étudiant » et « personnel » :



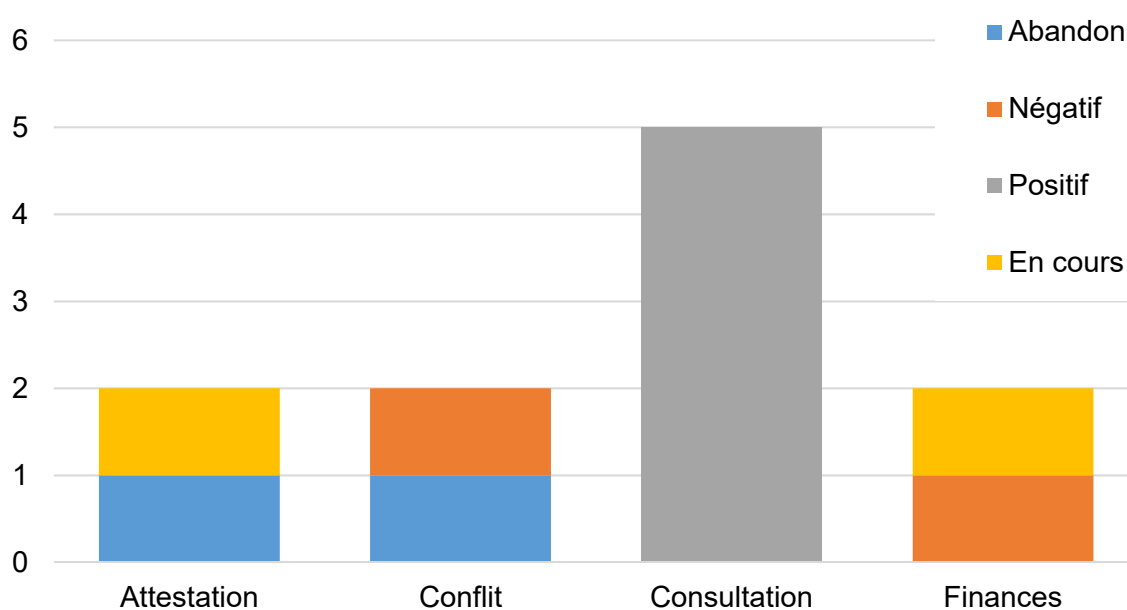
Issue des 38 dossiers par public

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

Vu le très faible nombre (2) de dossiers concernant des doctorants, le graphique n'aurait pas de sens et n'est donc pas présenté.



Issue des 25 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 11 dossiers des personnels par motif

II.4. Information

Cette année n'a pas été propice à la poursuite et au développement d'une communication en direction de la communauté universitaire à propos de la mission de médiation. Le faible nombre de saisines incite effectivement à reprendre ce travail de communication.

III. Bilan

III.1. Evolution

Le bilan de la médiatrice de l'UPMC dans ses rapports (le médiateur de Paris-Sorbonne ne présentait pas de rapport) indique 88 dossiers sur la période 2015-2017. Le rapport d'activité 2019 montrait un nombre de dossiers nettement plus élevé à Sorbonne Université : 36 en 2018 (sur 4 mois avec probablement un effet de rattrapage) et 89 en 2019. Il est difficile de savoir s'il faut rattacher la diminution très sensible en 2020 (38) à un retour à une activité similaire à celle de l'UPMC ou bien à un effet indirect de la pandémie.

III.2. Préconisations

Les situations rencontrées sont extrêmement variables. Cependant, certains éléments, détaillés dans les paragraphes suivants, se retrouvent dans plusieurs saisines et peuvent constituer des points de vigilance et appeler des modifications dans le fonctionnement de l'université. Les préconisations qui en résultent relèvent en partie du « bon sens ». On remarquera qu'elles relèvent de situations rencontrées en médiation institutionnelle (interne ou non). En effet, il est beaucoup plus difficile, notamment en raison du nombre relativement faible de saisines, de déterminer des points communs sur lesquels agir dans le cas de médiation interne.

Dans la mesure où le rapport 2019 a été peu diffusé, les préconisations qui y avaient été mentionnées sont reprises dans ce présent rapport.

III.2.a. Répondre

A toute demande non abusive, il faut fournir une réponse dans un délai raisonnable au regard de la demande ou à défaut, un accusé de réception.

Exemples de situations rencontrées :

- Ne pas répondre à une demande d'attestation de suivi d'un enseignement de formation continue à une personne ayant besoin de ce justificatif ;
- Laisser sans réponse un message car la réponse relèverait d'un autre service ;
- Absence de réponse car le message est adressé à une personne qui a quitté l'université.

III.2.b. Informer

Une information facilement accessible, fiable et compréhensible par ses destinataires permet de lever d'éventuelles incertitudes.

On peut noter qu'une information collective peut constituer une réponse globale à plusieurs demandes.

Exemples de situations ou d'interrogations rencontrées :

- Dans le cadre d'une double licence, que se passe-t'il si les UE de l'une des deux ne sont pas validées et quelles sont les possibilités de poursuite d'étude ?
- Informations contradictoires au cours d'une procédure dématérialisée : un rendez-vous de finalisation est obligatoire mais aucun créneau ne semble disponible ;
- Intervenant extérieur cherchant à être payé, obtenant des informations avec difficulté (délais en mois) et contradictoires.

III.2.c. Ne pas s'engager pour autrui

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

Exemples de situations rencontrées :

- Proposer à une personne d'assurer des vacances d'enseignement alors qu'elle ne remplit pas les conditions pour être rémunérée ;
- Dire (et écrire) à un étudiant que la réussite à sa formation lui ouvrira automatiquement l'accès à une autre formation alors que l'on n'en contrôle pas le processus d'admission de cette dernière ;
- Demander à des étudiantes et étudiants de suivre des enseignements sans leur garantir l'accès à ces enseignements.

III.2.d. Raccourcir les délais déraisonnables

Le traitement des dossiers doit intervenir dans des délais raisonnables.

Exemples de situations rencontrées :

- Vacances non payées plus d'un an après l'intervention alors que l'intervenant a fourni les éléments demandés ;
- Dire à une personne que l'on traite son dossier et ne pas donner d'informations pendant plus de trois mois.

III.3. Conclusion

Le bilan de cette année d'activité, assez similaire à celui de l'année précédente, montre que la médiation permet d'arriver à une solution pour certains différends au sein de l'université. Il est probable que la connaissance de l'existence de la médiation doive être améliorée afin que l'ensemble de la communauté universitaire puisse s'en saisir pleinement et en profiter.

On peut souhaiter une évolution de la répartition des saisines 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.

Table des matières

I. Contexte	2
I.1. Cadre	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 2020	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>	10
<i>II.3.c. Résultats</i>	12
II.4. Information	13
III. Bilan	14
III.1. Evolution	14
III.2. Préconisations	14
<i>III.2.a. Répondre</i>	14
<i>III.2.b. Informer</i>	14
<i>III.2.c. Ne pas s'engager pour autrui</i>	15
<i>III.2.d. Raccourcir les délais déraisonnables</i>	15
III.3. Conclusion	15