



Mission de médiation

Rapport d'activité 2023

Ce rapport décrit l'activité du médiateur de Sorbonne Université au cours de l'année 2023. 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

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. Le mandat du médiateur a été renouvelé pour trois ans en février 2022. Cependant, l'année 2023 sera la dernière de ce mandat puisqu'une nouvelle médiatrice prend ses fonctions début 2024.

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, relativement peu d'établissements d'enseignement supérieur ont fait le choix de mettre en place une structure de médiation même si de plus en plus le font. Le recensement récent, autant qu'il soit aisé de trouver les informations, indique qu'il y en a un peu plus d'une vingtaine. Ce qui fait peu par rapport au nombre d'établissements. En revanche, actuellement, la plupart des EPST ont un médiateur ou une médiatrice.

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 vague. 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* ou à *Mon Master*. 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'un autre établissement (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 (de fait 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. Ce qui est fait dans la dernière partie de ce rapport.

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 (il n'est ni juge, ni 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 a la possibilité d'interrompre 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 un peu 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 initiales 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 :

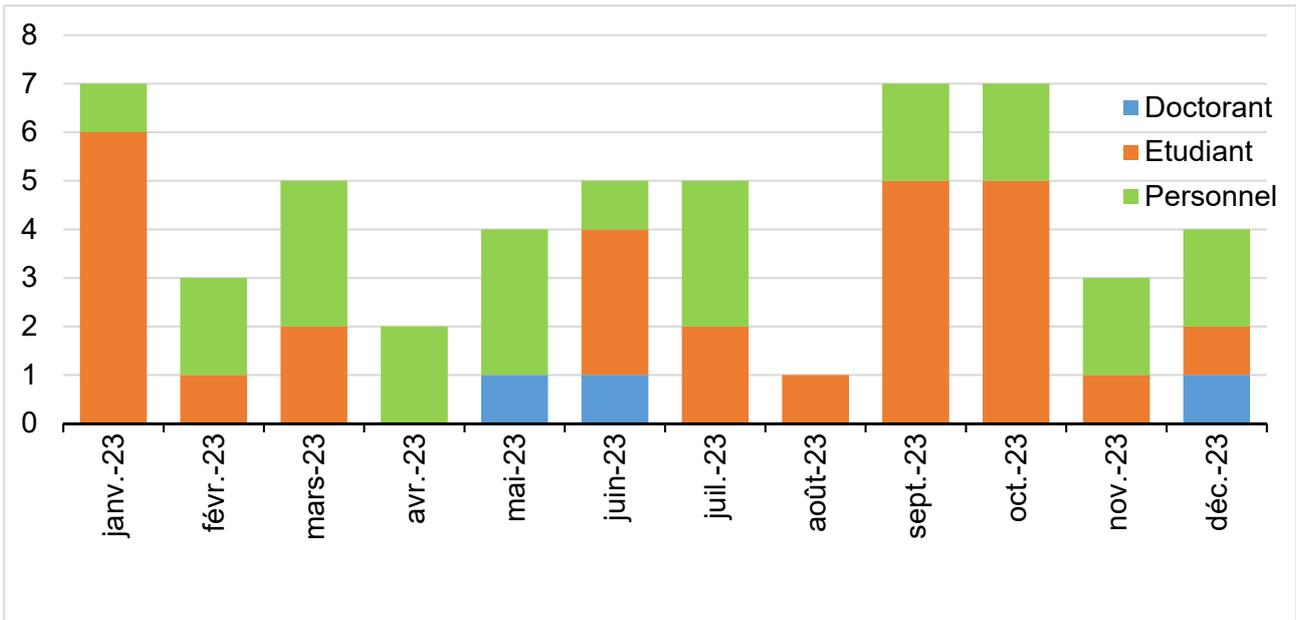
- le club des médiateurs internes : structure informelle regroupant des médiatrices et médiateurs internes de grandes entreprises et d'établissements ;
- le SYME : syndicat professionnel des médiateurs (<https://www.syme.eu>);
- Médiations plurielles : association des médiatrices et médiateurs ayant 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.

II. Interventions du médiateur en 2023

De janvier à décembre 2023, le médiateur a été saisi 53 fois pour des interventions relevant de son champ de compétences. En plus de ces saisines, il a été contacté 13 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 des coordonnées du médiateur académique.

II.1. Saisines

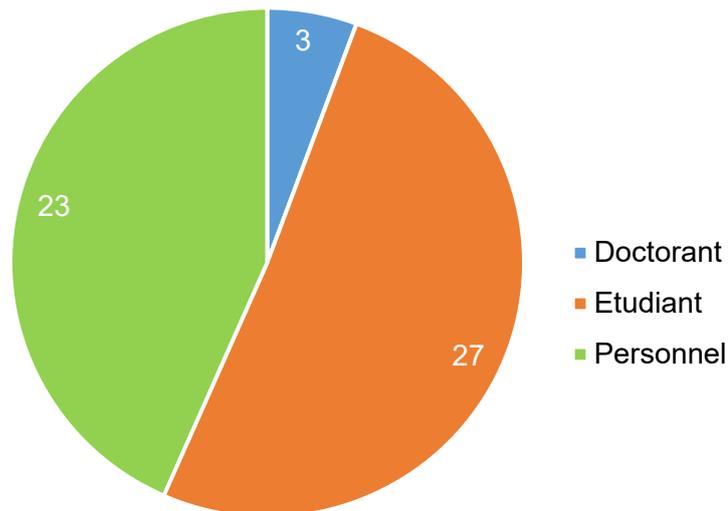
Comme les années précédentes, la répartition temporelle des saisines a été irrégulière comme le montre le graphique ci-dessous. L'explication de ces importantes fluctuations n'est pas évidente à trouver, d'autant plus qu'on ne retrouve pas même rythme d'une année à l'autre.



Flux mensuel des 53 saisines

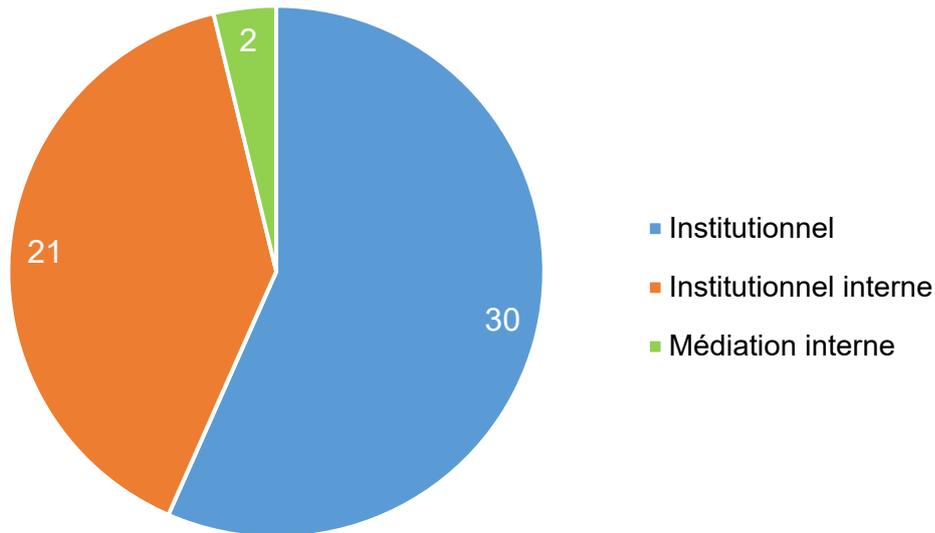
Le nombre de saisines a sensiblement diminué (de l'ordre d'un quart) après deux années de stabilité (environ 70 saisines). Ceci peut être s'expliquer par le fait qu'il n'y a pas eu de communication particulière auprès de la communauté universitaire à propos de la médiation cette année. La nomination d'une nouvelle médiatrice sera l'occasion de faire une campagne d'information au sein de l'université.

La répartition selon le public indique que, comme les années précédentes, la majorité des saisines provient des usagers. La répartition reste similaire à celle de 2022 : usagers 51 % comme en 2022 ; personnels 43 % (40 % en 2022).



Répartition des 53 saisines par public

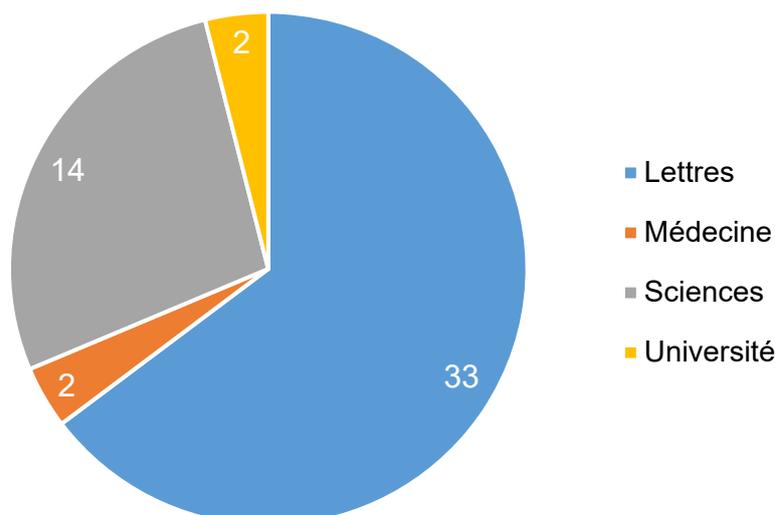
En cohérence avec la répartition selon le public, on note que le type de médiation le plus fréquemment rencontré est la médiation institutionnelle.



Répartition des 53 saisines par type de médiation

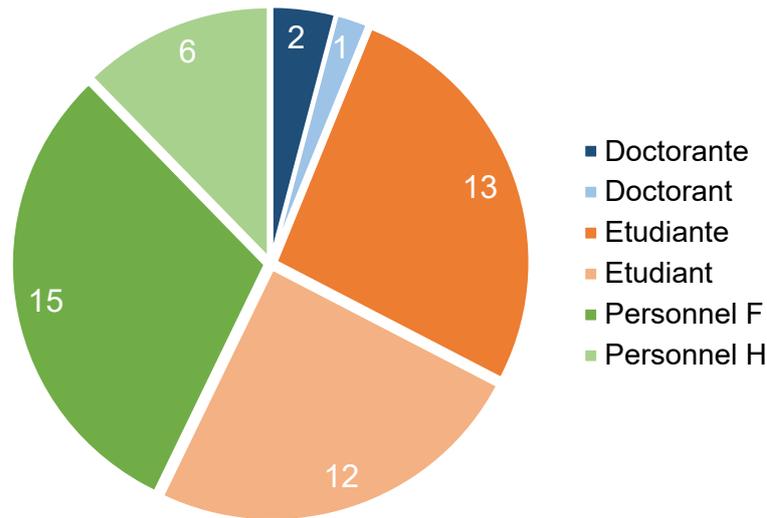
Le point inquiétant de ce schéma est le faible nombre de cas de médiation interne. Il est illusoire d’imaginer que ce soit parce que les situations conflictuelles ont fortement diminué. Il est regrettable que la communauté universitaire ne se saisisse pas plus de la médiation pour tenter de trouver une solution aux conflits qu’elle rencontre en son sein.

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 53 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.



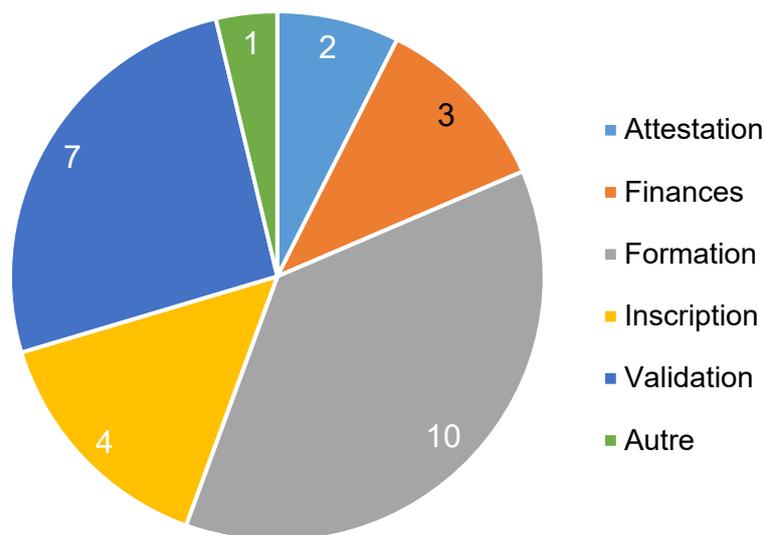
Répartition femme/homme dans 49¹ saisines

II.2. Motifs

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

Le nombre de saisines (3) de la part des doctorantes et doctorants est trop faible pour que leur répartition ait un sens. Cependant, on constate que comme en 2022, contrairement aux années précédentes, un motif lié à des conflits n'apparaît pas. Il est possible que les doctorantes et doctorants préfèrent faire s'adresser à la commission de prévention et de résolution des conflits du collège doctoral même si son rôle est différent de celui du médiateur.

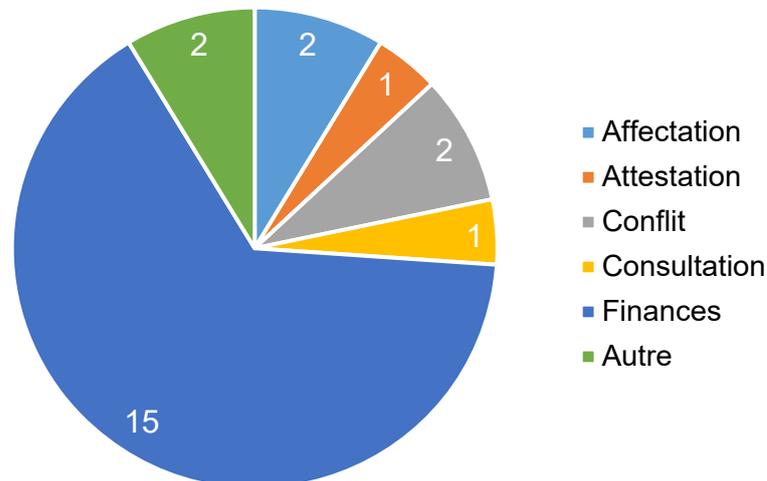
Dans le public étudiant, les motifs liés à l'inscription sont en forte diminution par rapport aux années précédente. En revanche, les saisines relatives à la formation (en fait son déroulé) sont devenues le premier motif.



Répartition des motifs des 27 saisines par les étudiantes et étudiants

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

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 23 saisines par les personnels

On voit sur le schéma ci-dessus que le motif des finances est devenu très important : environ deux tiers des saisines au lieu de 40 % les années précédentes. Les deux principales causes sont des difficultés de paiement des vacations et le montant des primes attribuées.

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 2023, 57 dossiers ont été clos : 8 des saisines effectuées en 2022 et 49 sur les 53 dossiers ouverts en 2023. Les deux tableaux ci-dessous indiquent les délais de traitement de ces 57 dossiers en fonction soit du public, soit du type de médiation.

	Doctorant	Étudiant	Personnel	Global
Nombre	5	30	22	57
Délai moyen (jours)	27	17	51	31
Délai médian (jours)	26	12	42	20

Délai de traitement des saisines par public

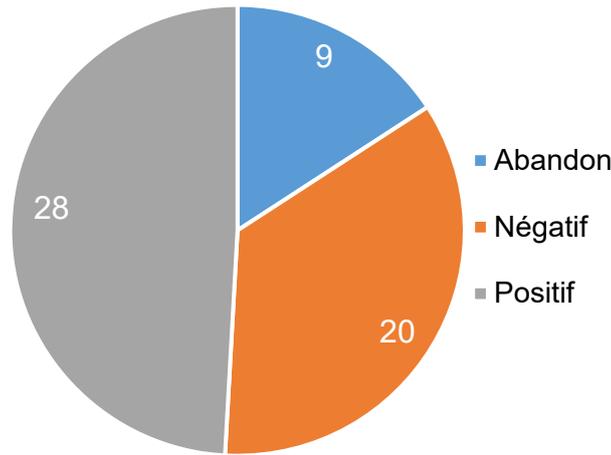
	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	34	20	3	57
Délai moyen (jours)	19	50	48	31
Délai médian (jours)	16	29	63	20

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, même si pour ces derniers, le nombre de saisine ne permet pas de faire de statistiques. 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 bien que ces derniers se soient allongés par rapport aux années antérieures.

Comme 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.

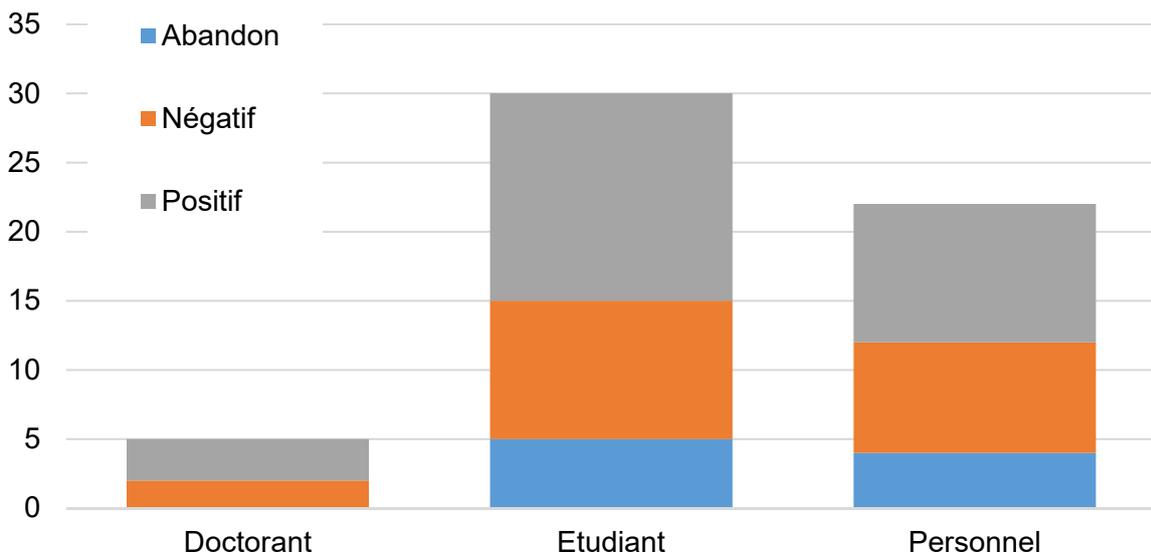
II.3.c. Résultats



Issue des 57 dossiers

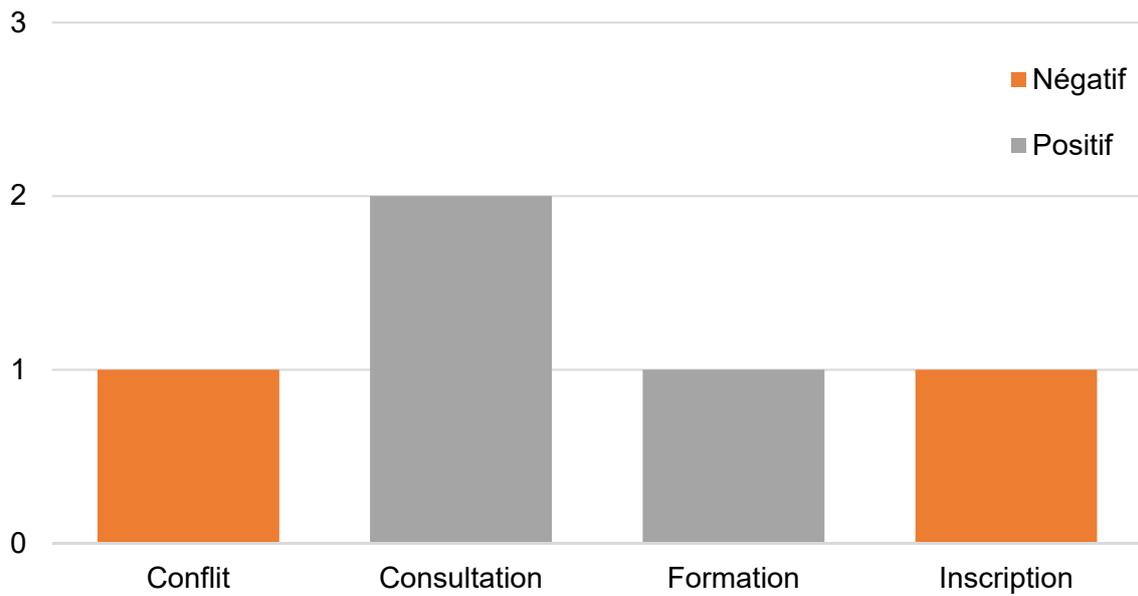
Cette année encore, la proportion d'abandons est restée élevée (16 %) similaire aux chiffres des années précédentes. Cette situation correspond la plupart du temps au cas où les personnes considèrent que la démarche ne leur est pas adaptée, éventuellement parce que leur demande a été satisfaite indépendamment de toute intervention du médiateur. Sur les 48 demandes qui ont été totalement traitées, environ 60 % ont débouché sur une issue positive, taux comparable à celui des années précédentes.

Il n'est pas raisonnable de calculer des pourcentages pour le public « Doctorant » au regard du nombre de dossiers. Comme en 2022, les répartitions sont assez similaires pour les publics « Étudiant » et « Personnel » alors qu'elles étaient très différentes en 2021.

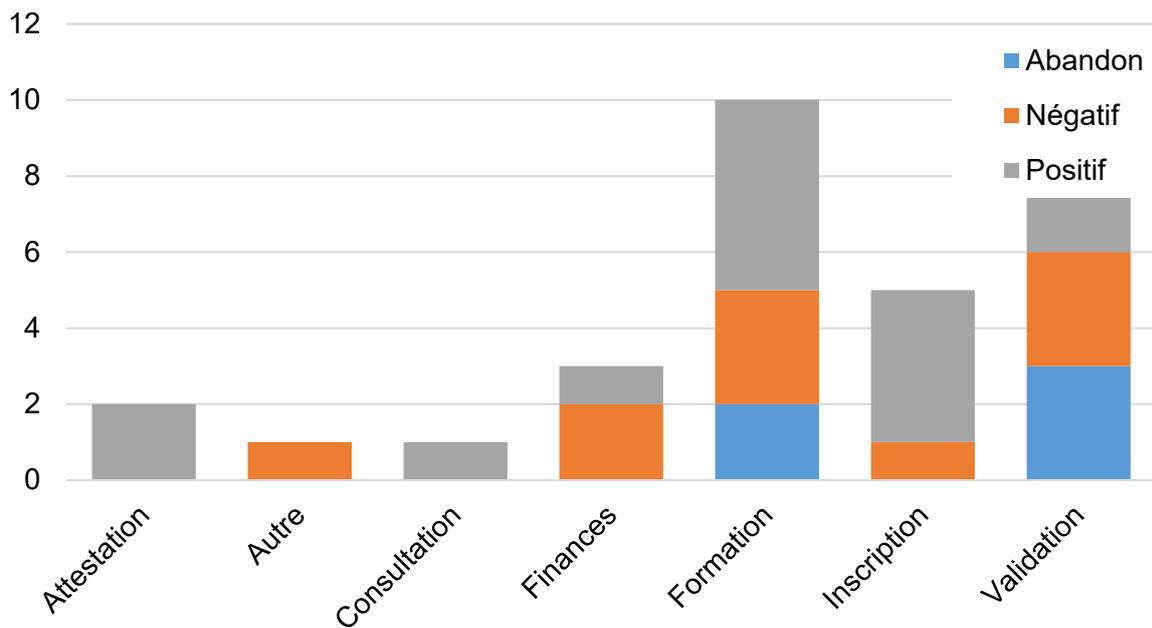


Issue des 57 dossiers par public

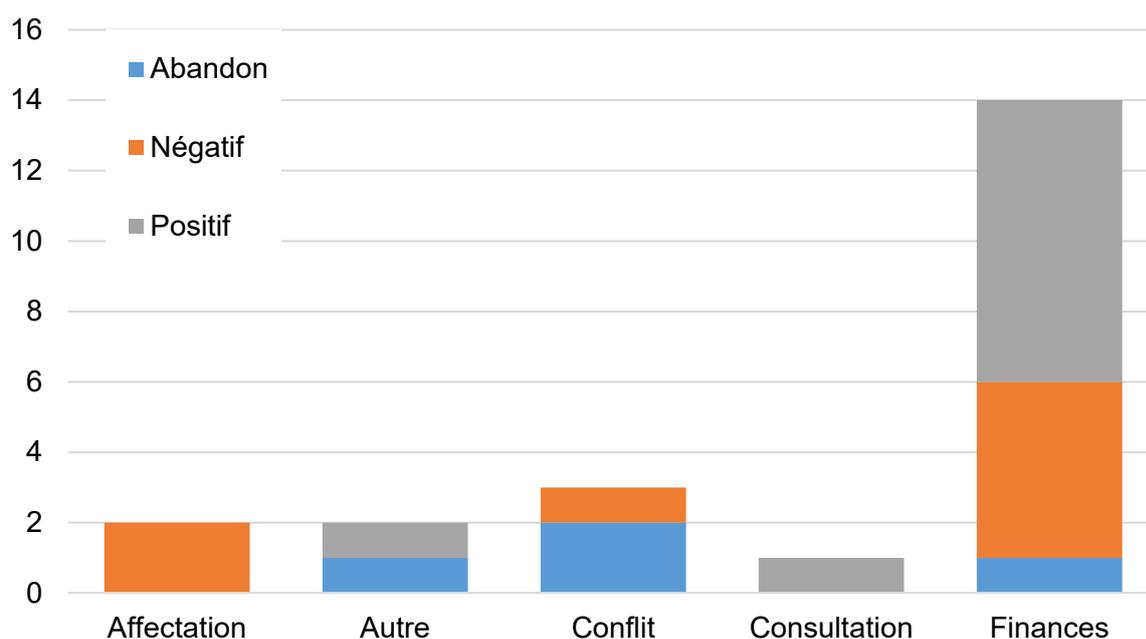
Les graphiques ci-dessous détaillent les issues des dossiers par public et par motif, même si pour la catégorie « Doctorant », la répartition ne peut pas être considérée comme significative.



Issue des 5 dossiers des doctorantes et doctorants par motif



Issue des 30 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 22 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	2023	Moyenne
36	89	38	70	72	53	67

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 semblait assister à une stabilisation du nombre annuel de saisines autour de 70 mais le chiffre a baissé en 2023. Ce chiffre reste faible au regard de la taille de la communauté universitaire.

III.2. Préconisations

Comme les années précédentes, les situations rencontrées restent extrêmement variables et il est donc difficile de faire des préconisations générales. La plupart des préconisations énoncées les années précédentes restent valables car elles permettent une prévention des difficultés même si elles ne sont pas toutes rappelées.

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 ou parce que la réponse n'est pas simple (a minima un accusé de réception serait le bienvenu) ;
- 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. 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 ;
- Réponse à une demande d'explications arrivant au bout de plusieurs mois sans raison valable.

III.2.c. Respecter ses interlocuteurs

Éviter de s'abriter de donner des réponses inadaptées.

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.
- Personne à qui on indique oralement qu'une réponse écrite lui sera faite et ne pas lui transmettre.

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.

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>	2
<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 2023	5
II.1. Saisines	5
II.2. Motifs	8
II.3. Résultats	9
<i>II.3.a. Classification des réponses</i>	9
<i>II.3.b. Délais</i>	10
<i>II.3.c. Résultats</i>	11
III. Bilan	13
III.1. Évolution	13
III.2. Préconisations	13
<i>III.2.a. Répondre</i>	14
<i>III.2.b. Raccourcir les délais déraisonnables</i>	14
<i>III.2.c. Respecter ses interlocuteurs</i>	14
III.3. Conclusion	14