



Mission de médiation

Bilan des saisines 2018-2021

Ce document présente le bilan des saisines reçues par le médiateur de Sorbonne Université au cours de son mandat tout en respectant l'obligation de confidentialité attachée à la médiation.

I. Contexte

La mission de médiation de Sorbonne Université s'est mise en place à l'automne 2018. Elle s'inscrivait dans le prolongement des missions existantes des universités Paris-Sorbonne et Pierre et Marie Curie. Cependant, il faut remarquer que pendant une période d'environ huit mois, la communauté universitaire n'a pas eu accès à un médiateur au sein de l'établissement. Les demandes étaient alors transférées aux médiateurs académiques.

I.1. Cadre général

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

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

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 (cf. Annexe) alors qu'actuellement, peu d'établissements d'enseignement supérieur ont fait le choix de mettre en place une structure de médiation. Un recensement rapide indique qu'il n'y en a guère plus d'une

dizaine même si ce nombre augmente peu à peu d'année en année. De plus, certaines missions de médiation ont disparu récemment. De même, la situation est hétérogène au sein des EPST. À titre d'exemple, il y a une médiatrice au CNRS mais personne n'assume officiellement cette mission à l'Inserm.

I.2. Rappel des missions de médiation

Dans les textes de l'université, la définition des missions de la médiatrice ou du médiateur de l'université est relativement générale. Ils laissent la personne en charge de la mission assez libre de l'organiser selon sa vision. Il est donc nécessaire de préciser la façon dont a été comprise la mission de médiation.

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

I.2.a. Les différents types de médiation

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

- La médiation institutionnelle¹ traite des différends entre un usager ou une usagère (voire 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 ou conflits entre personnes travaillant dans l'institution, que ce 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.

I.2.b. Publics concernés

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

¹ Les dénominations proposées dans ce document sont propres à l'auteur.

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

Il faut préciser que le médiateur n'est pas compétent pour traiter des candidatures (et surtout des refus d'admission) des personnes postulant à une formation de l'université. Cela exclut notamment toutes les difficultés liées à Parcoursup. Le médiateur n'intervient pas non plus en cas de contestation d'une décision de jury d'examen ou de diplôme autrement que sur les problèmes liés au respect de la réglementation.

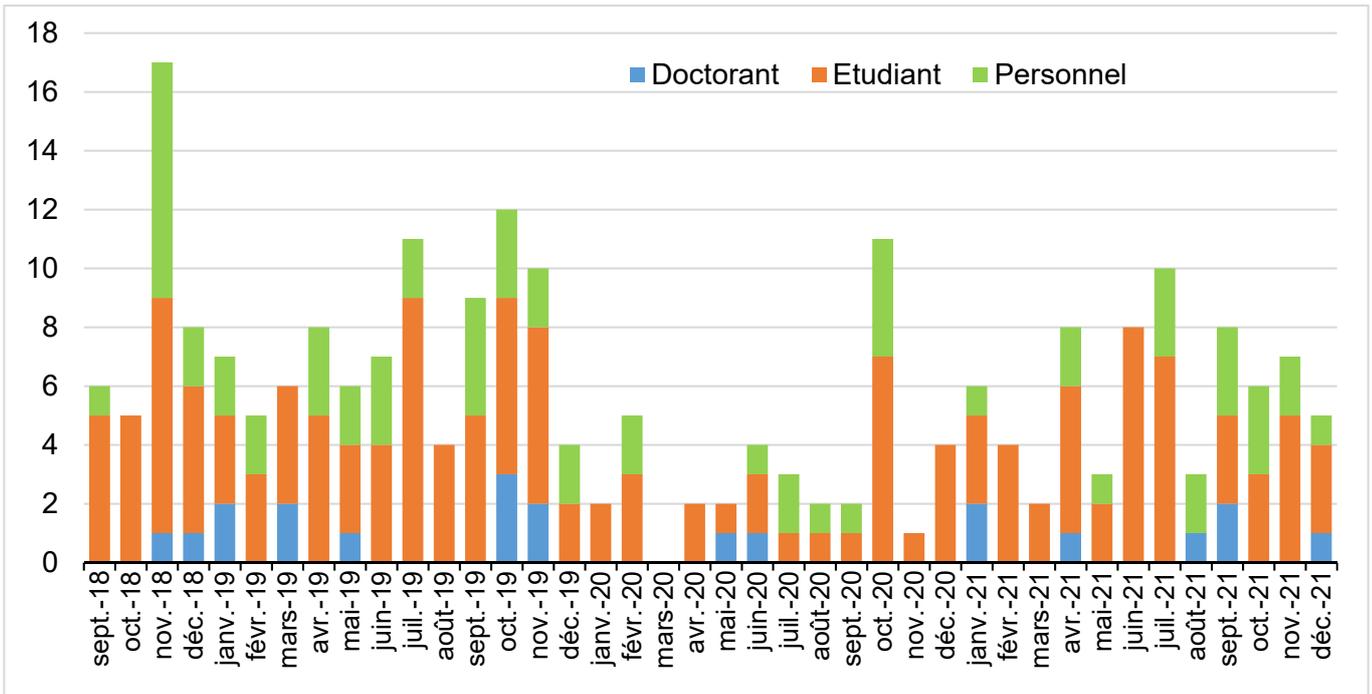
- Personnel :
 - salariée ou salarié de l'université quel que soit son statut à l'exclusion des doctorantes et doctorants ;
 - personne ayant été salariée de l'université si la saisine est relative à son activité à l'université ;
 - personne rémunérée ponctuellement par l'université ;
 - personne travaillant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

II. Saisines du médiateur

De septembre 2018 à décembre 2021, le médiateur a été saisi 233 fois pour des interventions relevant de son champ de compétences. En plus de ces saisines, il a été contacté 236 fois 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. Répartition des saisines

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

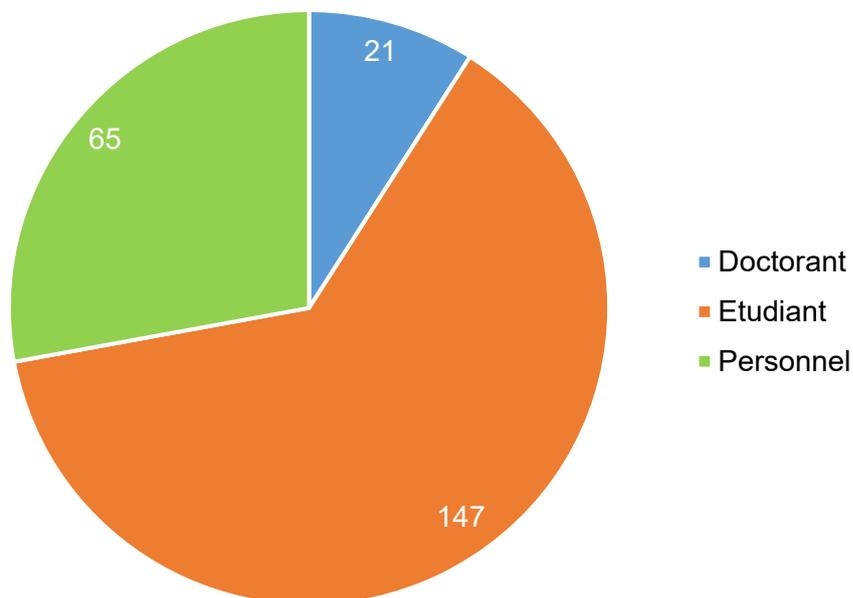


Nombre mensuel de saisines

Il est probable que la pandémie ait joué un rôle dans cette irrégularité mais elle ne peut certainement pas expliquer à elle seule cette variabilité. Il est également possible que les effets des différentes communications sur la médiation réalisées au lancement de la mission se soient progressivement estompés.

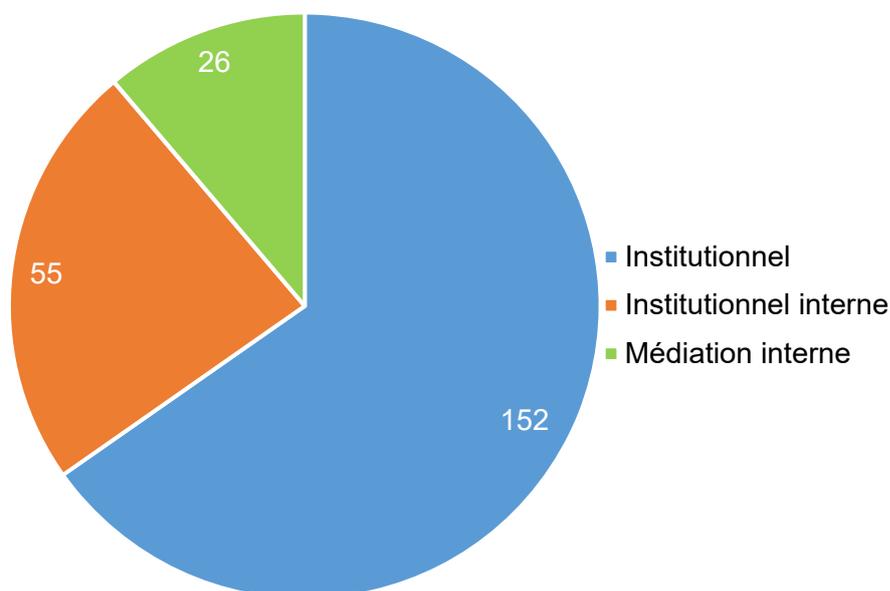
Le flux de saisines est faible au regard de la taille de la communauté universitaire. Cela doit inciter à mieux informer sur le dispositif de médiation qui reste certainement encore insuffisamment connu.

La répartition selon le public indique que la majorité des saisines provient des usagers.



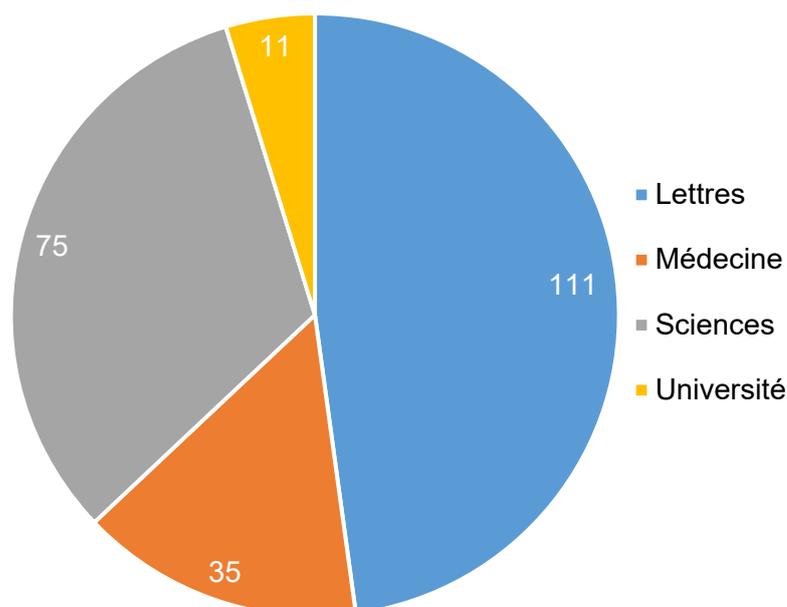
Répartition des 233 saisines par public

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



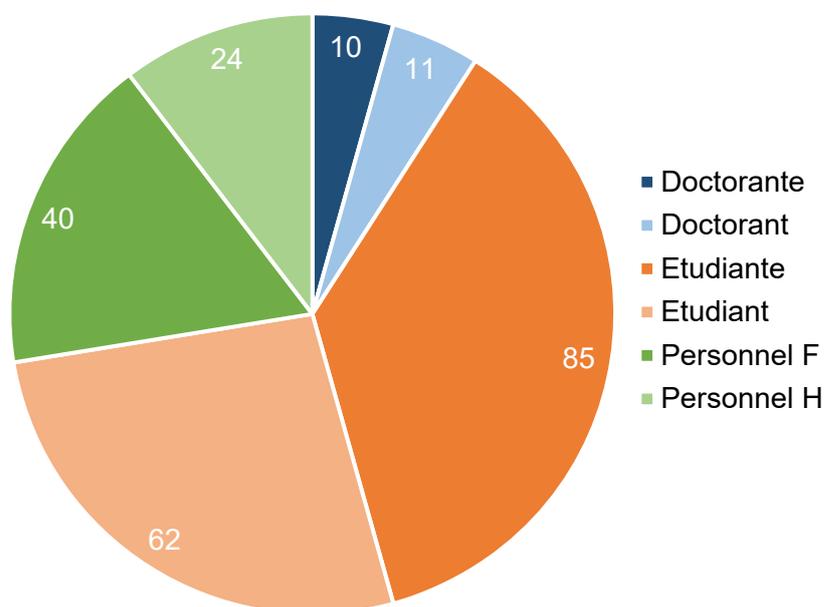
Répartition des 233 saisines par type de médiation

Les saisines peuvent être le plus souvent rattachées à l'une des facultés, ce qui donne la répartition suivante. On observe une proportion importante de saisines rattachées à la faculté des lettres (48 %). 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 saisines selon les facultés

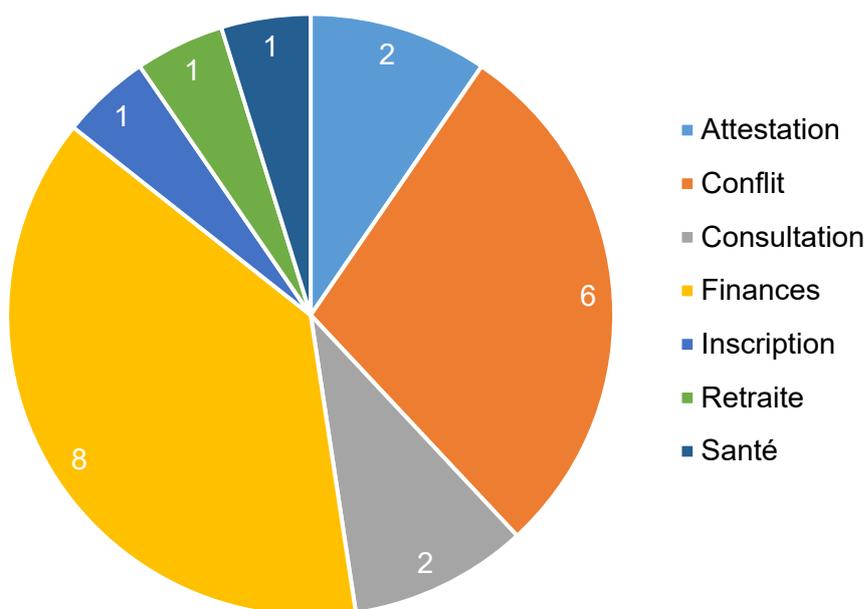
On constate une part plus importante de femmes (58 %) que d'hommes encore plus marquée dans le public personnel (63 %)



Répartition femme/homme dans les saisines

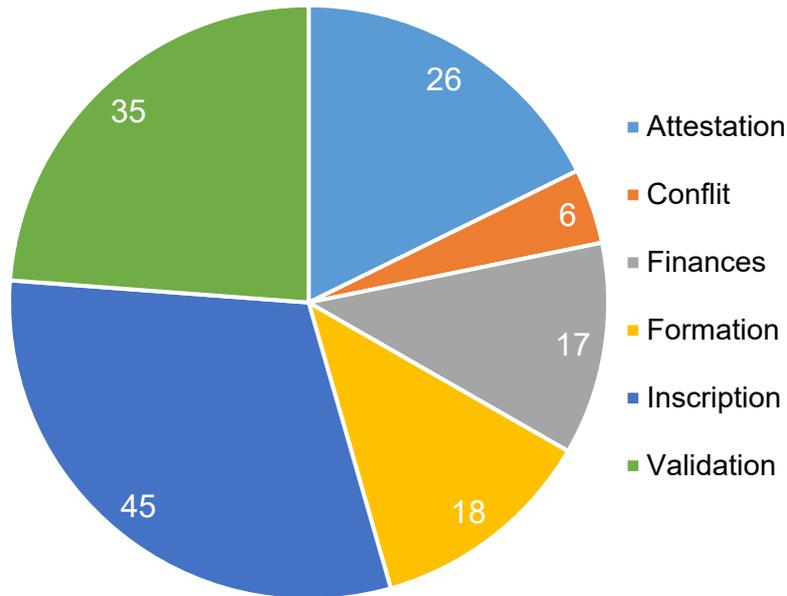
II.2. Motifs des saisines

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



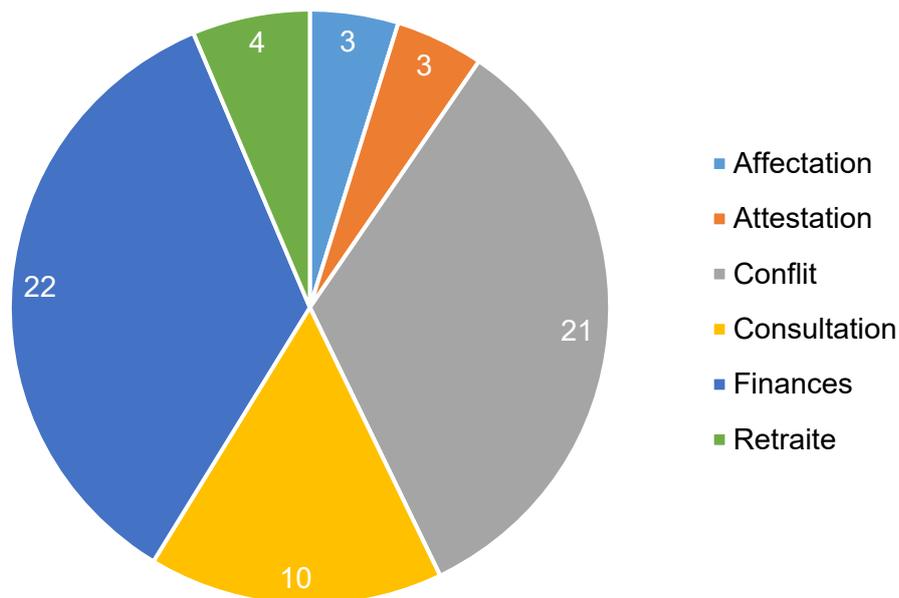
Répartition des motifs des 21 saisines par les doctorantes et doctorants

Dans le public étudiant, les motifs liés à l'inscription et à la validation sont les plus fréquents.



Répartition des motifs des 147 saisines par les étudiantes et étudiants

Le nombre de demandes relatives à la validation est 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 lors de sa réception, cependant la plupart sont tout à fait compréhensibles et doivent être prises en compte. Cependant, un certain nombre d'étudiantes ou étudiants s'adressent directement au médiateur sans commencer par une démarche auprès des responsables de leur formation.



Répartition des motifs des 65 saisines par les personnels

Deux motifs émergent en représentant environ les deux tiers des saisines : les conflits relevant de la médiation interne et les problèmes d'ordre financier correspondant à de la médiation institutionnelle interne.

III. Résultats des interventions

III.1. Classification des résultats

Afin d'obtenir une vision synthétique des résultats des saisines, ceux-ci sont réparties dans les catégories suivantes :

- Abandon :
 - 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 demande n'est pas satisfaite ;
 - 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.

III.2. Délais

Les tableaux ci-dessous indiquent les délais de traitement des dossiers en fonction soit du public, soit du type de médiation.

	Doctorant	Étudiant	Personnel	Global
Nombre	21	147	65	233
Délai moyen (jours)	27	16	45	25
Délai médian (jours)	10	9	22	11

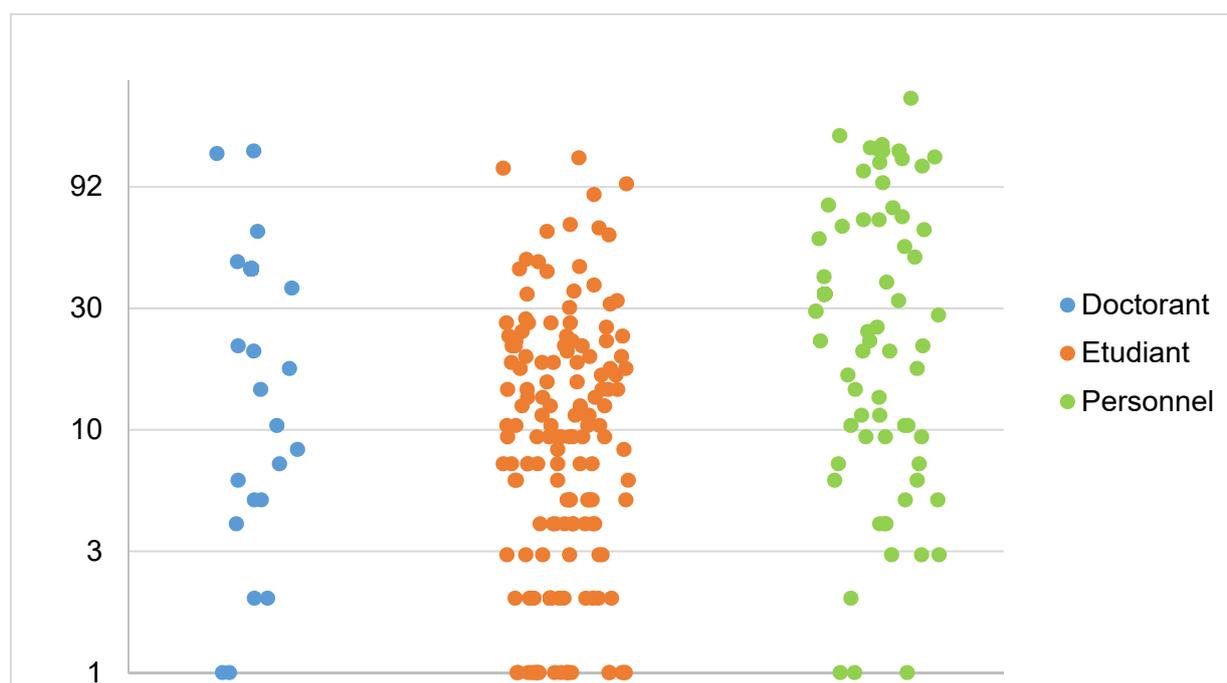
Délai de traitement des saisines par public

	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	152	55	26	233
Délai moyen (jours)	16	33	59	25
Délai médian (jours)	9	16	39	11

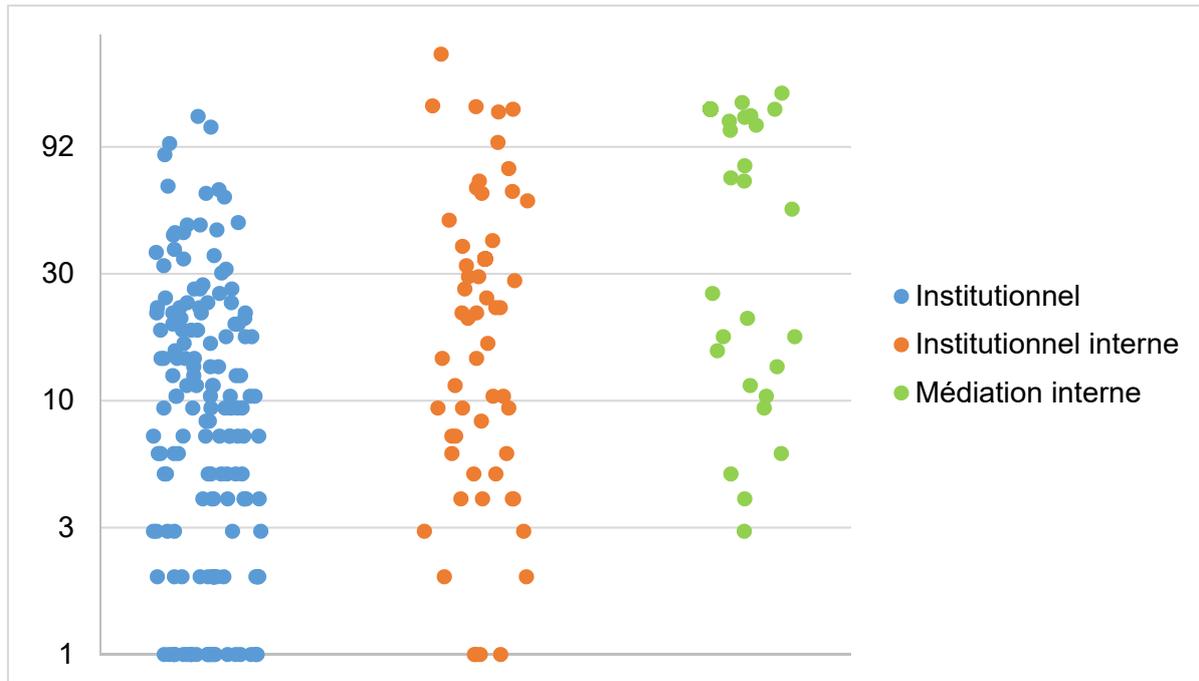
Délai de traitement des saisines par type de médiation

On constate que les délais de traitement sont les plus courts pour la médiation institutionnelle et les plus longs pour la médiation interne. Ce constat est cohérent avec la différence de complexité des dossiers dans les deux cas de figure. On peut estimer que les délais de traitement des dossiers classés en « Institutionnel » et « Institutionnel interne » sont corrects même si certains dossiers nécessitent du temps pour être complètement traités.

Pour compléter les tableaux, les graphiques suivants représentent l'ensemble des délais (attention, l'échelle est logarithmique).



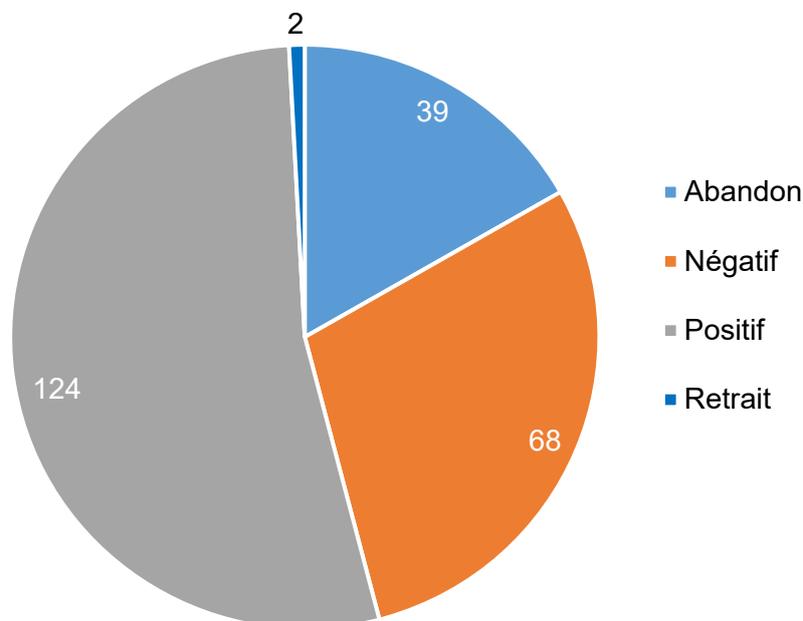
Délai de traitement des saisines par public (en jours)



Délai de traitement des saisines par type de médiation (en jours)

III.3. Résultats sur l'ensemble de l'établissement

La répartition entre les différents résultats est présentée sur le camembert ci-dessous.

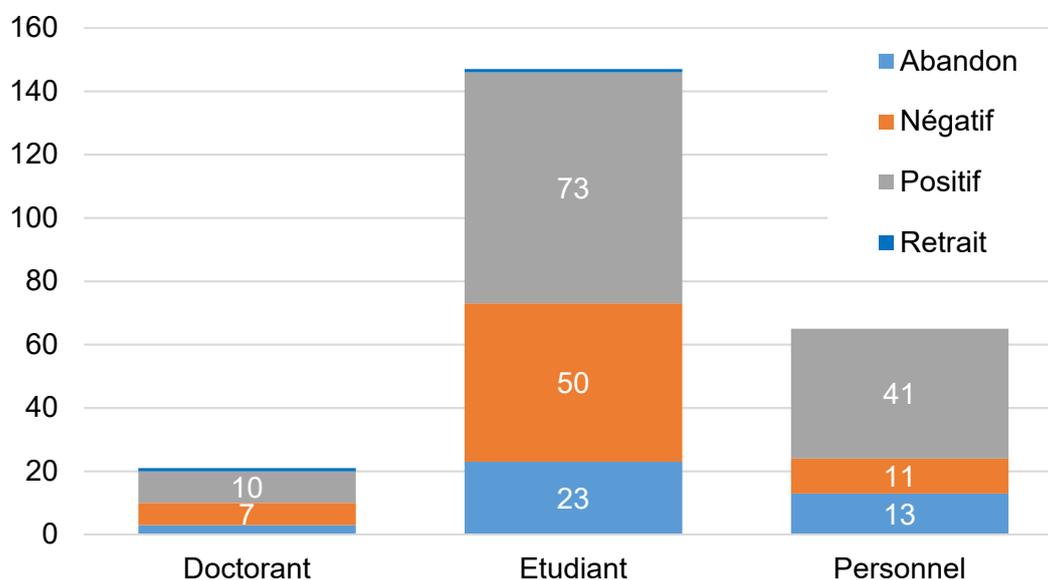


Issue des 233 dossiers

On peut estimer que le taux d'abandon est élevé puisqu'il est de l'ordre de 17 %. Cette situation correspond la plupart du temps au cas où les personnes considèrent que la démarche ne leur est pas adaptée, éventuellement parce que leur demande a été satisfaite indépendamment de toute

intervention du médiateur. Sur les 192 interventions menées jusqu'à terme, 65 % ont débouché sur une issue positive.

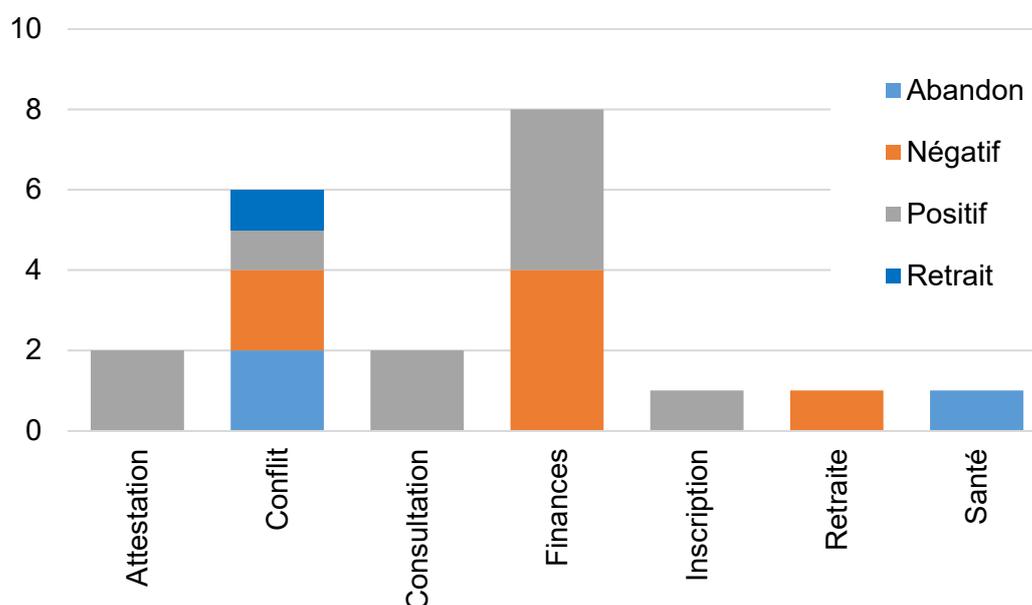
La décomposition des résultats par public est donnée dans le graphique ci-dessous.



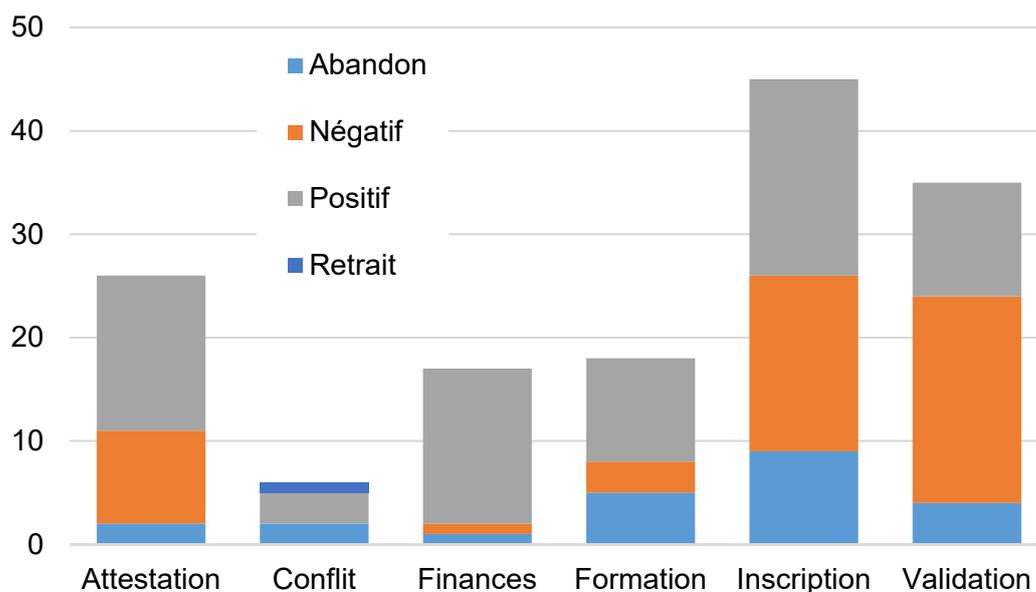
Issue des 233 dossiers par public

S'il est discutable de calculer des pourcentages pour le public « Doctorant », on peut remarquer que les répartitions sont assez différentes pour les publics « Étudiant » et « Personnel » avec une issue favorable plus fréquente pour ce dernier public (79 % vs 59 %).

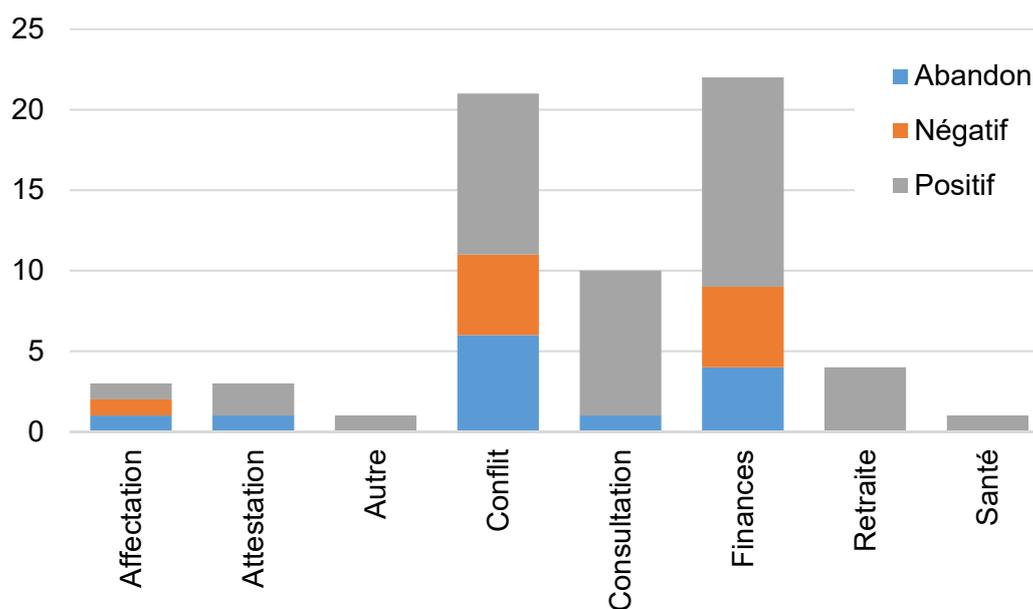
Les graphiques ci-dessous détaillent les issues des dossiers par public et par motif.



Issue des 21 dossiers des doctorantes et doctorants par motif



Issue des 147 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 65 dossiers des personnels par motif

III.4. Résultats par faculté

Dans la mesure où le nombre de dossiers est suffisant (contrairement au cas des rapports d'activité annuels), il est possible de présenter les résultats au niveau de chaque faculté. En revanche, le niveau universitaire n'est pas détaillé du fait du trop faible nombre de saisines le concernant. La présentation est proche de celle du paragraphe précédent.

Les tableaux donnent les répartitions par public et par issue des dossiers pour les trois facultés. On remarque que la faculté des Sciences et Ingénierie a un taux d'abandon plus important que les autres et un taux de succès plus faible.

	Lettres	Médecine	Sciences	Global
Doctorant	7%	3%	15%	9%
Étudiant	68%	74%	59%	63%
Personnel	25%	23%	27%	28%

Répartition des saisines par public dans les facultés

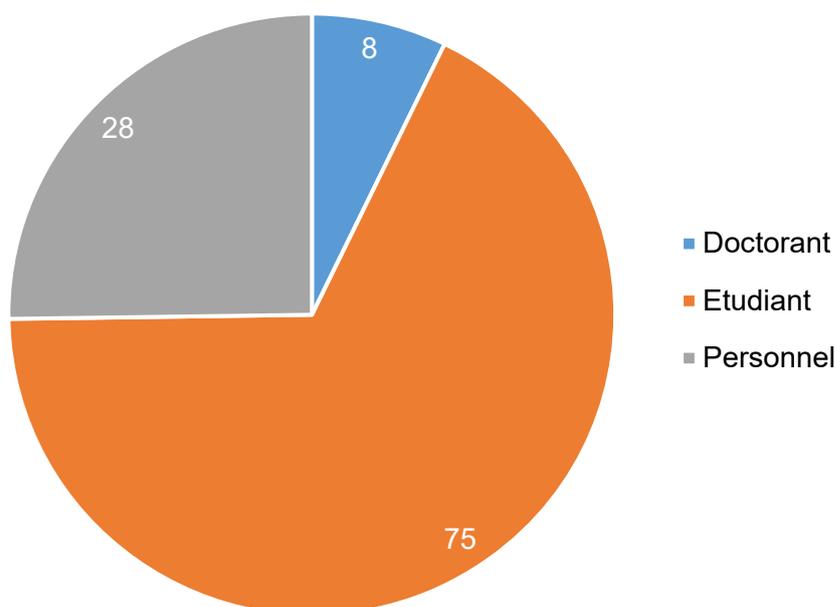
	Lettres	Médecine	Sciences	Global
Abandon	14%	14%	21%	16%
Négatif	29%	26%	32%	29%
Positif	57%	60%	45%	53%
Retrait	1%	0%	1%	1%

Répartition des résultats dans les facultés

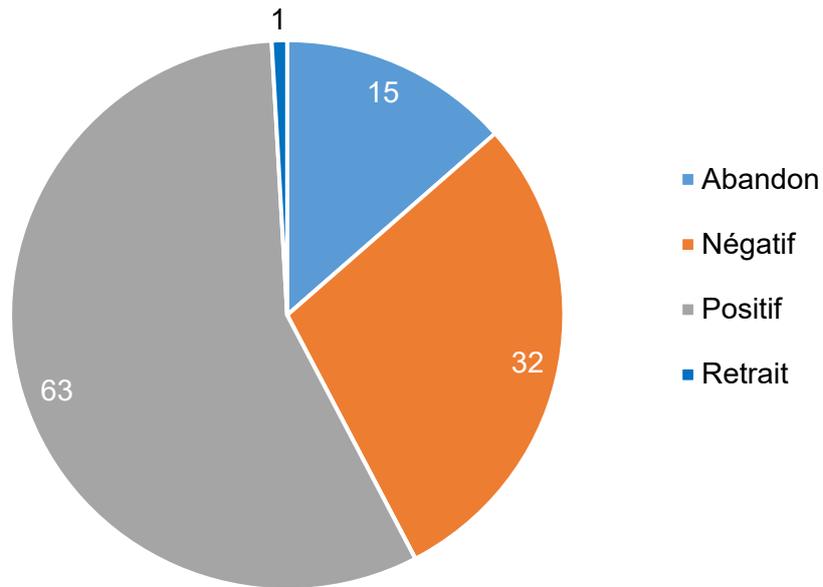
Les paragraphes suivants détaillent les informations pour chacune des facultés.

III.4.a. Faculté des Lettres

Durant la période considérée, 111 dossiers relevaient de la faculté des Lettres se répartissant de la manière suivante :

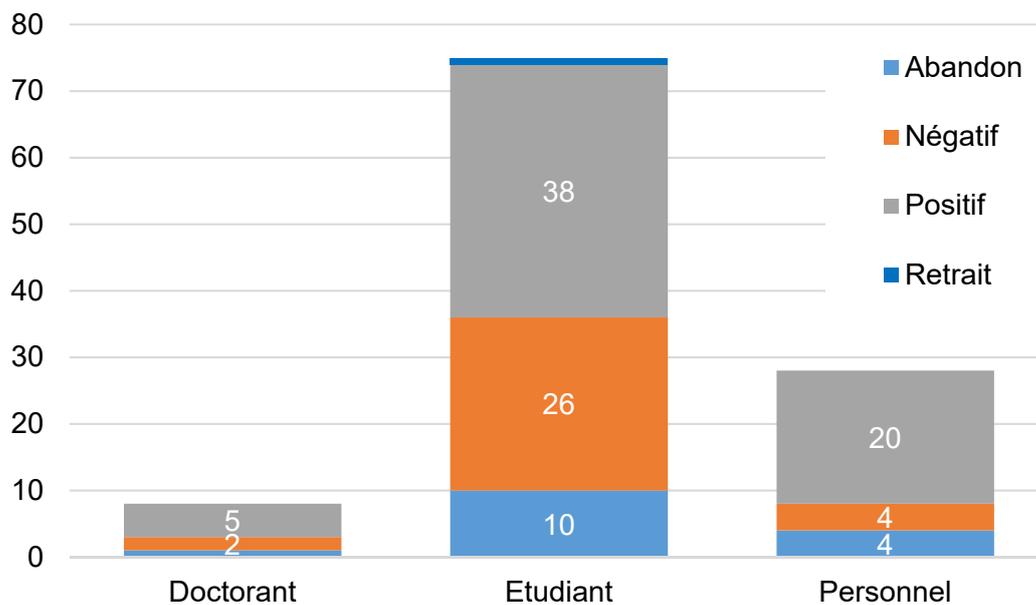


Répartition des 111 saisines par public



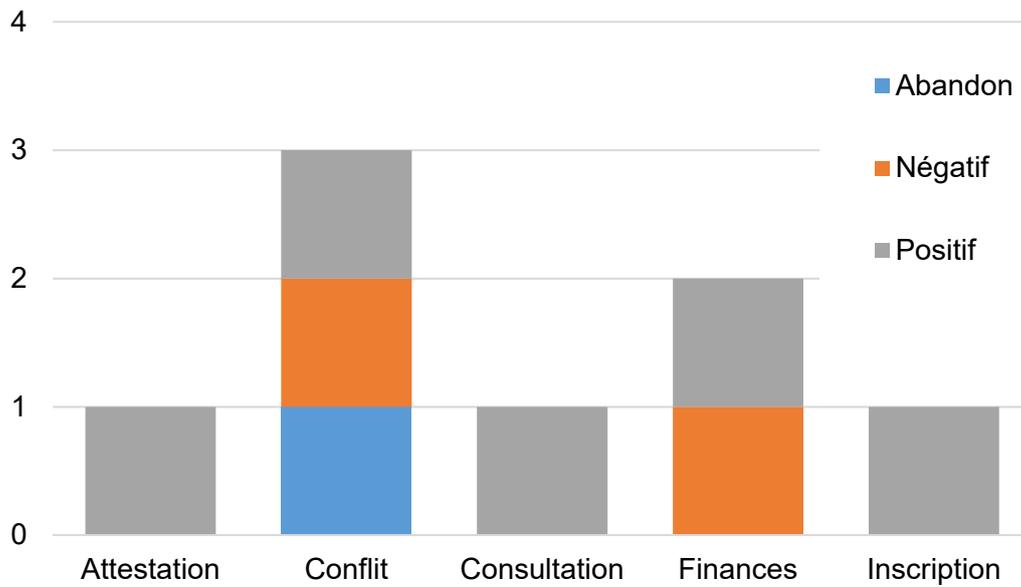
Issue des 111 dossiers

L'issue des dossiers est répartie par public dans le graphique ci-dessous.

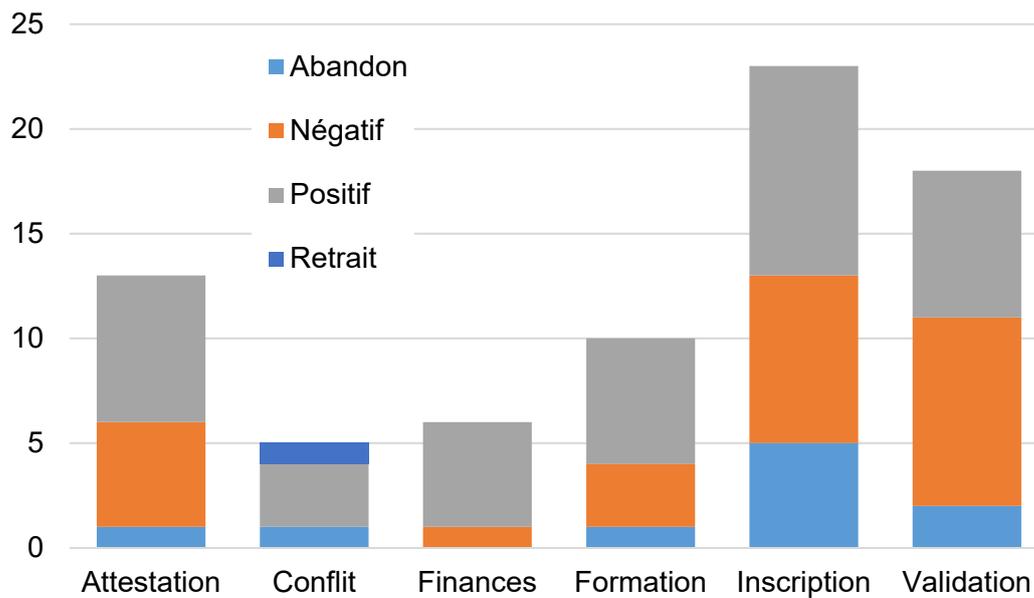


Issue des 111 dossiers par public

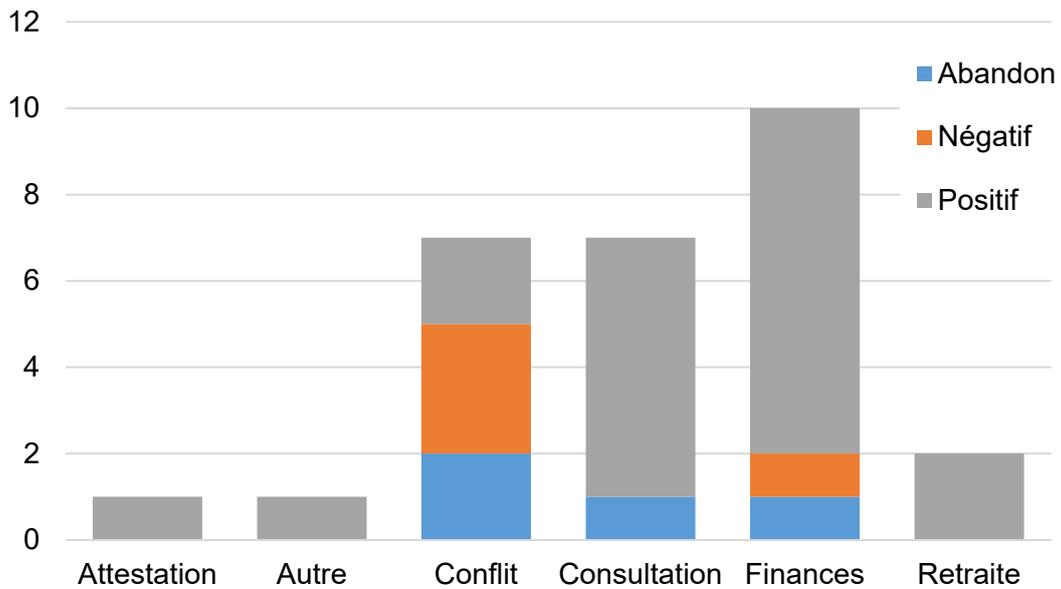
Les graphiques suivants détaillent les issues des dossiers par public et par motif.



Issue des 8 dossiers des doctorantes et doctorants par motif



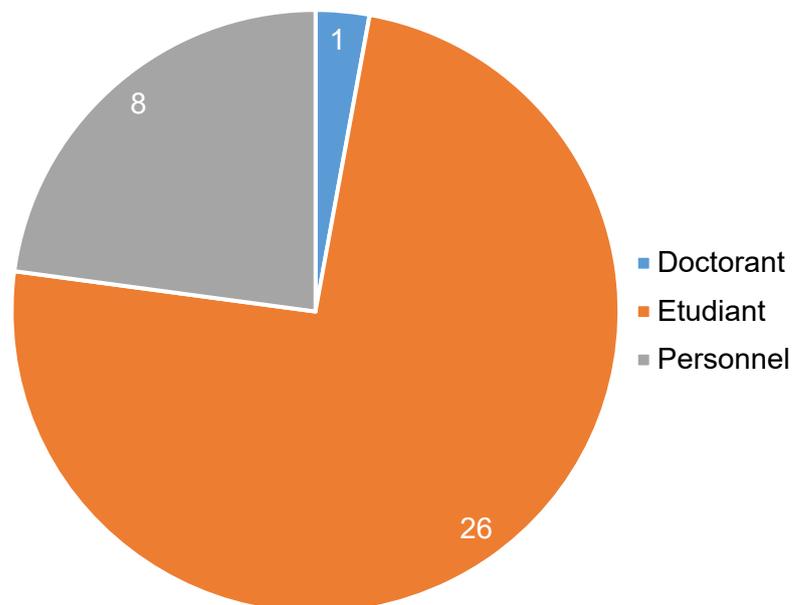
Issue des 75 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 28 dossiers des personnels par motif

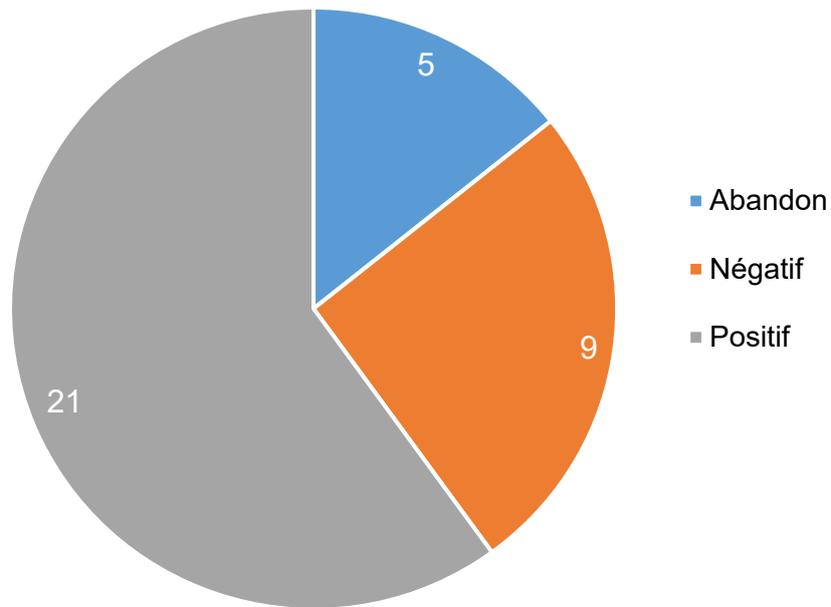
III.4.b. Faculté de Médecine

Durant la période considérée, 35 dossiers relevaient de la faculté de Médecine se répartissant de la manière suivante :



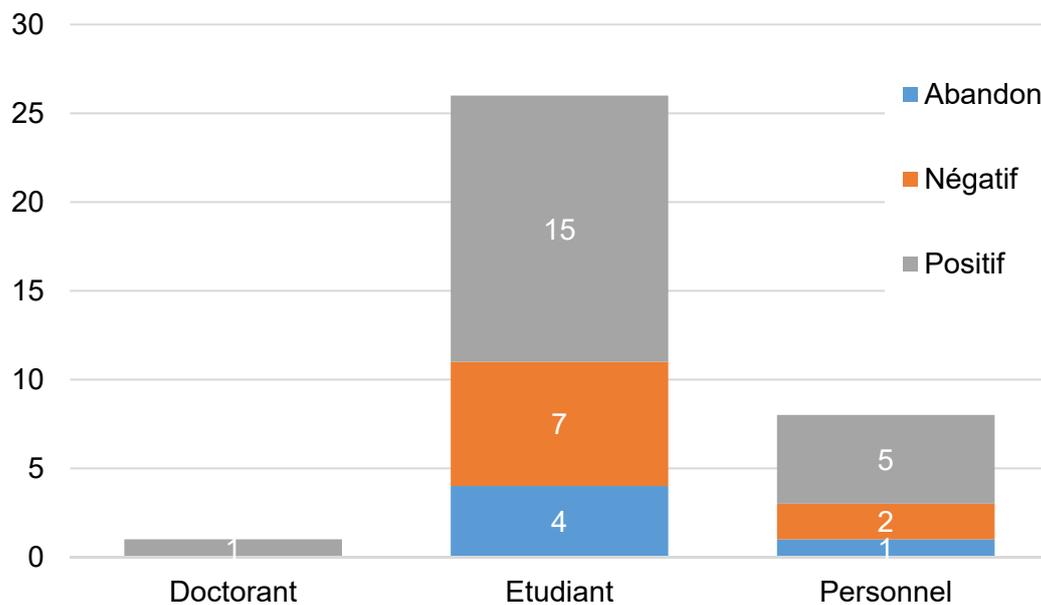
Répartition des 35 saisines par public

L'issue des dossiers est donnée dans le graphique ci-dessous.



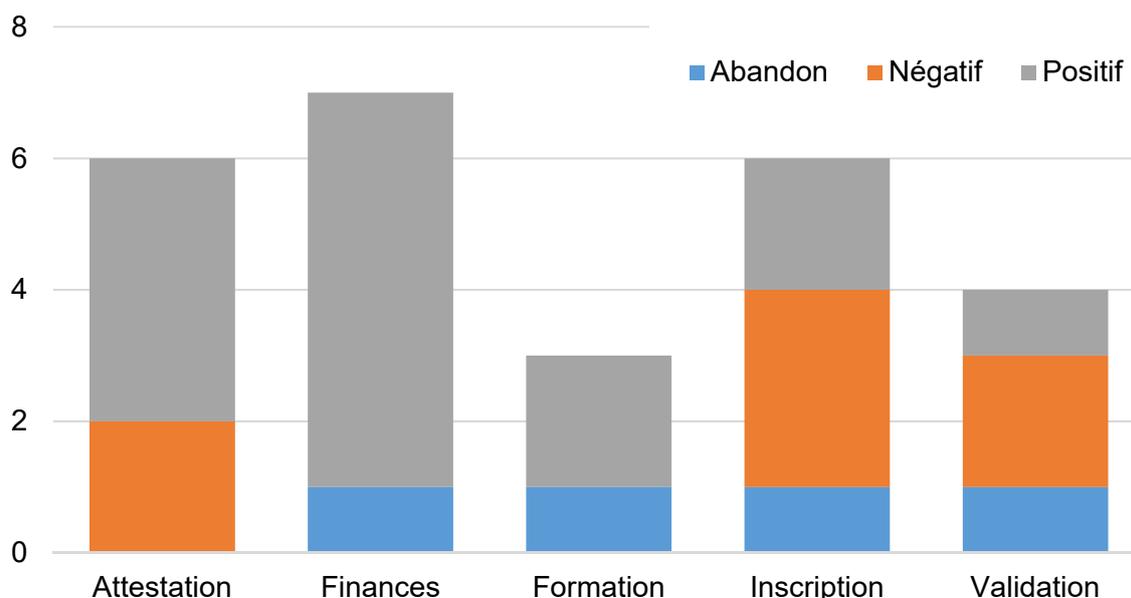
Issue des 35 dossiers

La décomposition des résultats selon les publics est donnée dans le graphique ci-dessous.

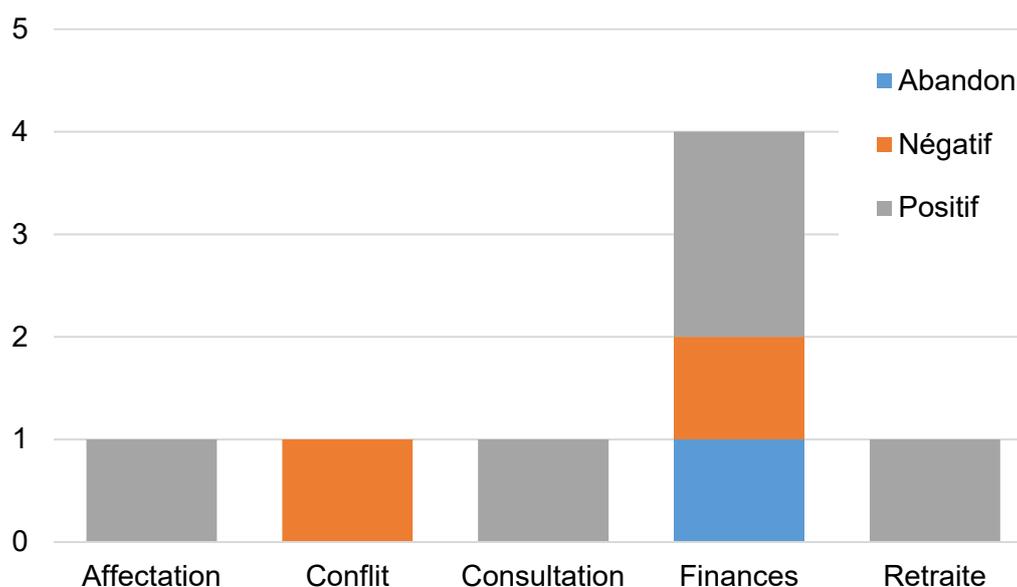


Issue des 35 dossiers par public

Les graphiques ci-dessous détaillent les issues des dossiers par public et par motif hormis pour le public « Doctorant » dont l'effectif est trop faible.



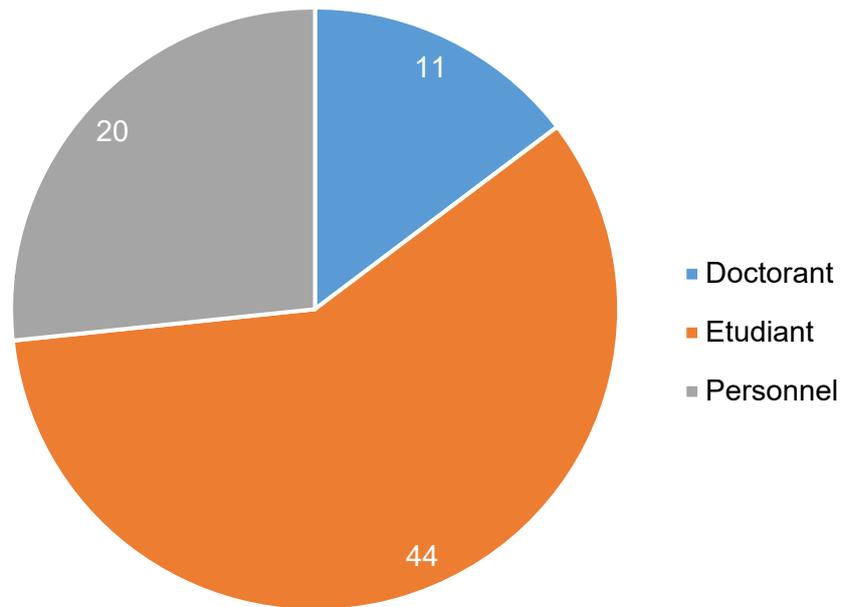
Issue des 26 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 8 dossiers des personnels par motif

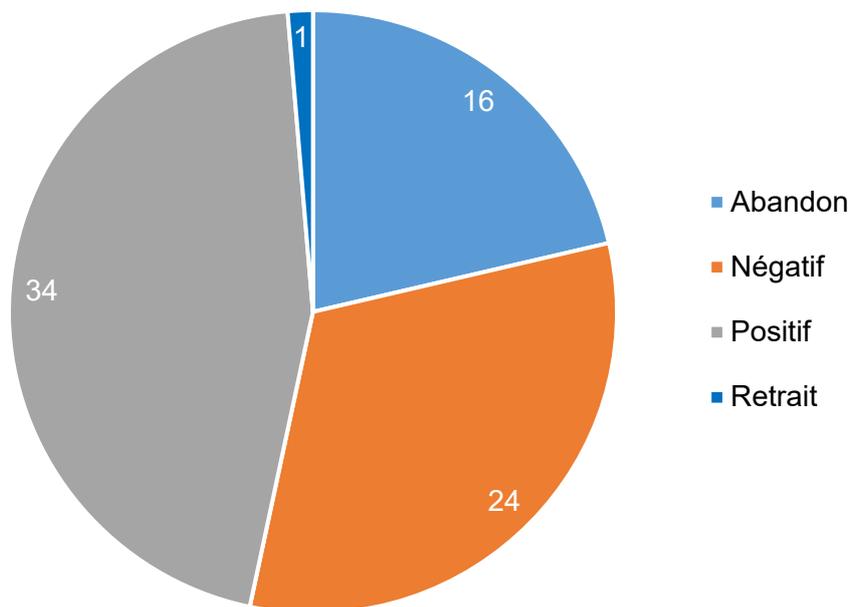
III.4.c. Faculté de Sciences et Ingénierie

Durant la période considérée, 75 dossiers pouvaient être rattachés à la faculté des Sciences et suivant la répartition suivante :



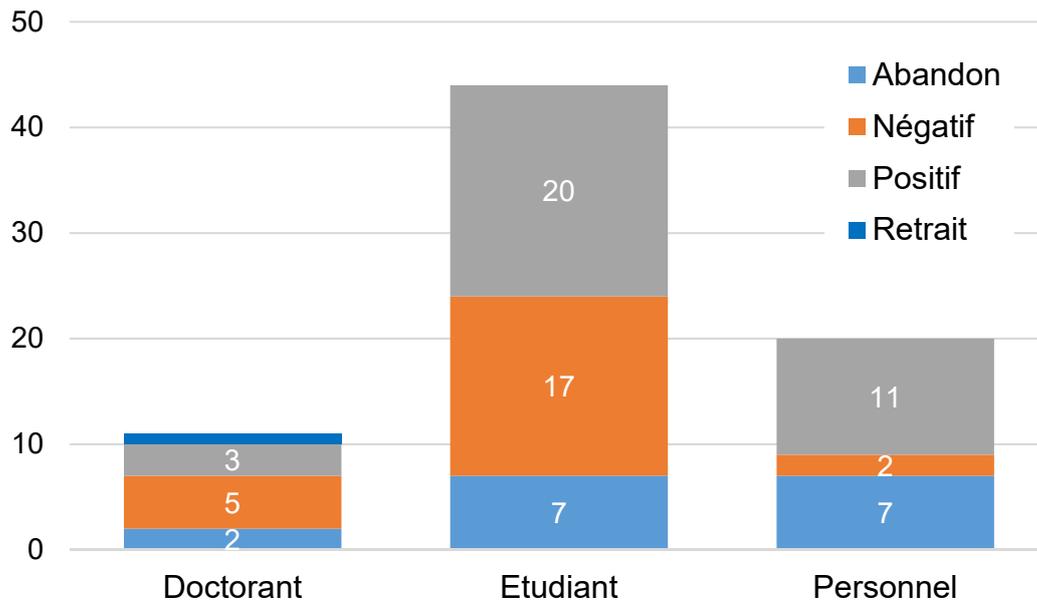
Répartition des 75 saisines par public

L'issue des dossiers est donnée dans le graphique ci-dessous.



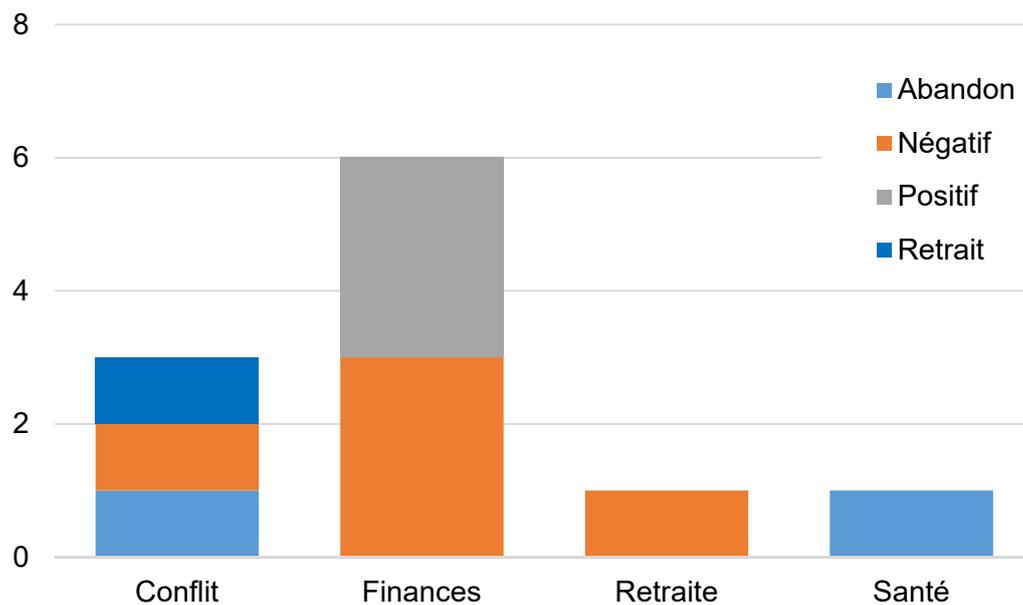
Issue des 75 dossiers

La décomposition des résultats par public est présentée dans le graphique ci-dessous.

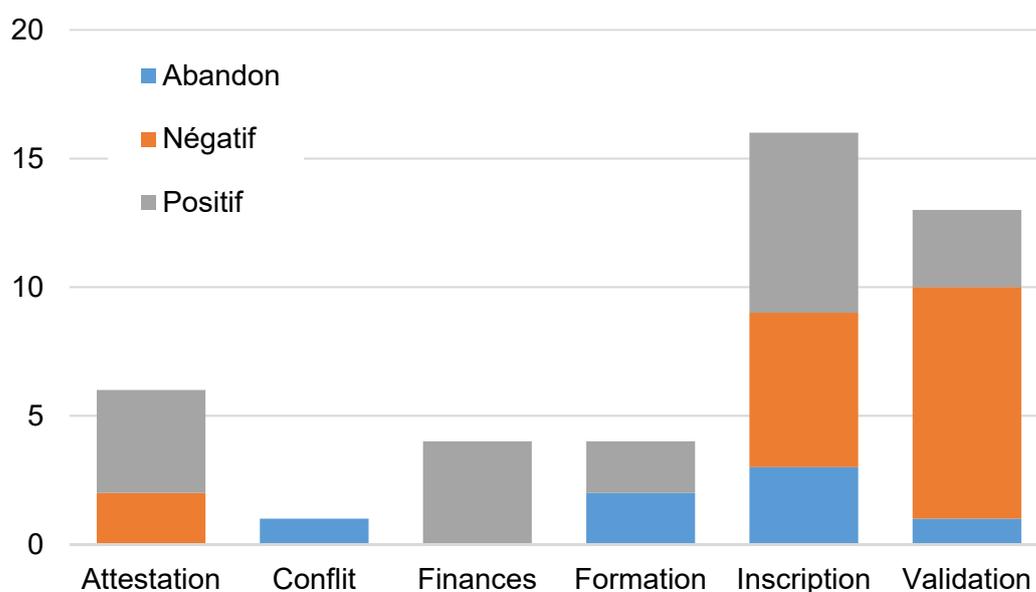


Issue des 75 dossiers par public

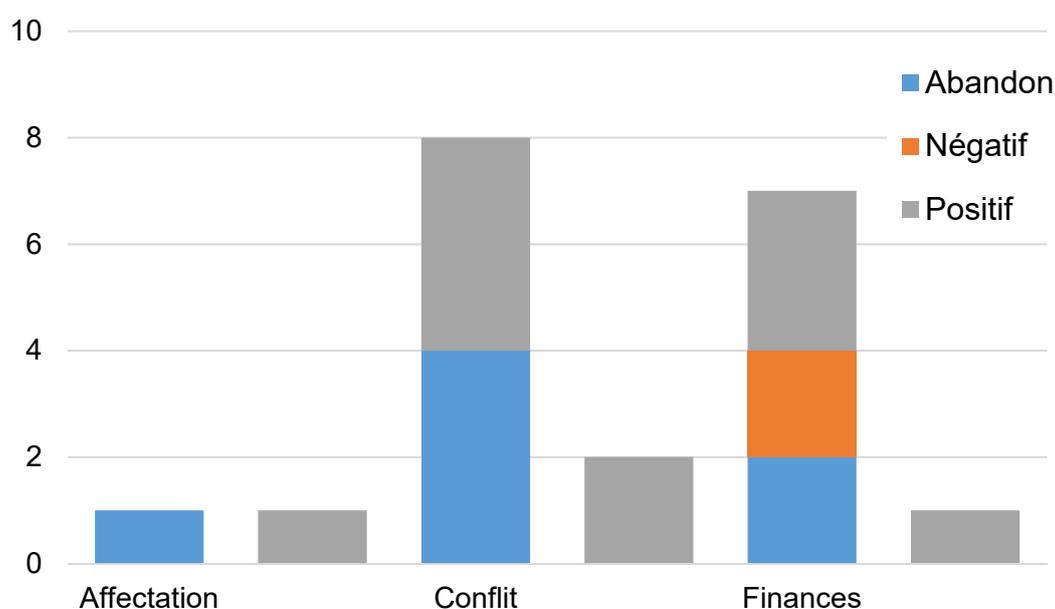
Les graphiques ci-dessous détaillent les issues des dossiers par public et par motif.



Issue des 11 dossiers des doctorantes et doctorants par motif



Issue des 44 dossiers des étudiantes et étudiants par motif



Issue des 20 dossiers des personnels par motif

IV. Préconisations

Ce paragraphe reprend les préconisations qui ont été proposées dans les rapports d'activité annuels.

Les situations rencontrées sont extrêmement variables. Cependant, certains éléments, présentés 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

essentiellement 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.

IV.1. 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 ;
- Absence de réponse car le message est adressé à une personne qui a quitté l'université et que la transmission n'est pas assurée.

IV.2. Informer

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

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

Exemples de situations ou d'interrogations rencontrées :

- Informations contradictoires au cours d'une procédure dématérialisée : un rendez-vous de finalisation est obligatoire mais aucun créneau ne semble disponible ;
- Étudiants ne sachant pas où trouver les modalités de contrôle des connaissances ;
- Intervenant extérieur cherchant à être payé, obtenant des informations avec difficulté (délais en mois) et contradictoires.

IV.3. Ne pas s'engager inconsidérément

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

Exemples de situation rencontrée :

- 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 ;
- Demander à des étudiants de suivre des enseignements sans leur garantir l'accès à ces enseignements.

IV.4. 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 tous les éléments demandés ;
- Dire à une personne que l'on traite son dossier et ne pas donner d'informations pendant plus de trois mois.

IV.5. Utiliser raisonnablement la messagerie

Prendre un temps de réflexion avant d'envoyer un message pour notamment évaluer la façon dont il pourra être perçu par les destinataires.

Un message est rarement le seul motif d'un différend entre personnes. Cependant, il arrive assez fréquemment qu'il soit un facteur aggravant la tension. Un bon usage de la messagerie (plage horaire d'envoi, forme et typographie, nombre de messages, liste de destinataires...) devrait être plus largement diffusé et adopté au sein de la communauté.

V. Conclusion

Le bilan de ces années d'activité 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.

VI. Annexe : Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation

Deux textes réglementaires de Sorbonne Université abordent la mission de médiation.

VI.1. Statuts de Sorbonne Université

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

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

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

Elle ou il est nommé pour 3 ans.

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

VI.2. Règlement intérieur de Sorbonne Université

Art-40 : Médiatrice ou médiateur de l'université

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

Elle ou il doit déclarer tout conflit d'intérêt.

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

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

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

Table des matières

I. Contexte	2
I.1. Cadre général	2
I.2. Rappel des missions de médiation	3
<i>I.2.a. Les différents types de médiation</i>	3
<i>I.2.b. Publics concernés</i>	3
II. Saisines du médiateur	4
II.1. Répartition des saisines	4
II.2. Motifs des saisines	7
III. Résultats des interventions	9
III.1. Classification des résultats	9
III.2. Délais	9
III.3. Résultats sur l'ensemble de l'établissement	11
III.4. Résultats par faculté	13
<i>III.4.a. Faculté des Lettres</i>	14
<i>III.4.b. Faculté de Médecine</i>	17
<i>III.4.c. Faculté de Sciences et Ingénierie</i>	19
IV. Préconisations	22
IV.1. Répondre	23
IV.2. Informer	23
IV.3. Ne pas s'engager inconsidérément	23
IV.4. Raccourcir les délais déraisonnables	24
IV.5. Utiliser raisonnablement la messagerie	24
V. Conclusion	24
VI. Annexe : Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation	24
VI.1. Statuts de Sorbonne Université	24
VI.2. Règlement intérieur de Sorbonne Université	25