



Rapport du médiateur

Conseil d'Administration du 12 mars 2019

La fonction

La médiation a pu être définie comme « tout mode informel de résolution par un tiers de conflits qui auraient dû *a priori* être résolus, dans les formes, soit par une autorité administrative, soit par un juge » (Jean CARBONNIER).

S'agissant du médiateur universitaire, pour reprendre les termes d'un rapport (2013) de la Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, « sa situation, indépendante de l'administration, lui donne la distance nécessaire à l'impartialité qui est le constituant majeur de son regard. Le médiateur n'est ni un juge, ni un avocat, ni un procureur ».

Il reçoit des réclamations individuelles ou collectives (un groupe de collègues ou d'étudiants par exemple), tant de personnels de l'Université, enseignants-chercheurs, enseignants, personnels administratifs, titulaires ou non titulaires que des usagers. Il peut être également saisi, dans quelques cas, par une autorité universitaire elle-même.

La fonction

Il n'a pas à traiter en revanche de différends entre personnes privées, dès lors que l'une d'entre elles est extérieure à l'Université et que l'objet du contentieux ne concerne pas celle-ci, ni, en principe, d'un différent entre un personnel ou un usager en conflit avec une autre institution (sans être fréquentes, de telles saisines existent : deux à trois par an). Ce qui n'englobe pas des réclamations pouvant intervenir dans les relations entre un(e) étudiant(e) et le CROUS (difficultés rencontrées ainsi été résolues au bénéfice d'étudiants s'étant heurtés à une absence de réponse ; en revanche le plus souvent le problème pour l'étudiant ne vient pas du CROUS mais du fait que son UFR a transmis des relevés d'absence et, dans cette hypothèse, c'est éventuellement auprès de l'UFR qu'une solution peut être trouvée).

Il n'est plus compétent également dès lors qu'une instance juridictionnelle est engagée, qu'il s'agisse de la section disciplinaire de l'Université ou qu'il s'agisse d'un juge, administratif, voire pénal.

La fonction

Comme pour toute médiation, il convient de respecter un certain nombre de principes de base :

Disponibilité

Ecoute équilibrée et attentive

Respect des personnes et des opinions

Confidentialité

Respect du contradictoire

Impartialité

Recherche de solution amiable

Recherche de l'équité

Si, bien sûr, il ne s'agit pas d'aller à l'encontre du droit applicable, il convient de prendre en compte le contexte propre à chaque situation.

Eléments statistiques

Sur les trois derniers exercices, l'on a compté 260 saisines. Ne sont pas comptabilisées les sollicitations se limitant à une simple conversation téléphonique, conduisant soit à donner un conseil (vers qui s'orienter par exemple), soit à constater d'emblée l'incompétence du médiateur. Dans ces cas là, il n'y aura pas de mail adressé au médiateur, toujours demandé par lui lorsqu'une intervention doit être faite, de façon à disposer d'une trace (utile tant pour le médiateur que pour le demandeur), sachant à quel point il est important de donner une réponse rapide, ne serait-ce que pour rassurer son interlocuteur quant au fait que le dossier connaîtra un traitement. Sachant aussi qu'une demande de rendez-vous est toujours honorée. On notera aussi, et ce n'est pas sans importance, que parfois, celui ou celle qui saisit le médiateur, n'attend pas de lui qu'il trouve nécessairement une solution (cas d'une personne ayant déjà entamé plusieurs contentieux devant le tribunal administratif, ce qui récuse normalement le recours au médiateur, et qui souhaitait quand même le rencontrer, afin d'avoir quelqu'un « qui l'écoute »).

Ceci nous donne approximativement par an une saisine sur 950 solliciteurs potentiels, au total (ce qui est davantage que le médiateur académique : 1,5/2 000 personnels et 1/2000 usagers).

Par catégories :

- _ Etudiants : 124
- _ Doctorants ou post-doctorants : 17
- _ BIATSS : 23
- _ Enseignants-chercheurs ou autres enseignants : 89
- _ Autres (dont les autorités universitaires): 7

Par composantes (principales seulement):

- _ ALLSH : 118.....46,2%
- _ FDSP: 29.....11,3%
- _ FEG: 21.....8,23%
- _ ESPE : 13.....5,09%
- _ Sciences: 13....5,09%
- _ AMU: 10.....3,9%
- _ CROUS: 9.....3,50%
- _ IUT : 8.....3,10%
- _ Médecine (dont PACES): 5
- _ Polytech Marseille : 4
- _ STAPS : 7
- _ IMPGT : 4

Commentaires

En termes de résultats de la médiation, une statistique globale est difficile à opérer et pas nécessairement significative. Mais, si, au niveau académique (rapports 2015-2017) un quart environ des réclamations a reçu appui du médiateur, la proportion est ici bien supérieure, même si tout dépend de la nature des demandes.

Il faut constater ainsi que souvent la demande faite au médiateur est tardive et que l'on s'adresse à lui à la suite d'un ou de plusieurs refus et qu'après discussion avec le ou les services intéressés, aucune solution n'a été trouvée. L'on se retourne donc vers le médiateur en désespoir de cause ou, parfois plus simplement, s'agissant notamment d'étudiants, parce que l'on ne sait à quelle porte frapper, alors que, souvent, une saisine moins tardive eût pu faciliter le traitement. A noter également que plusieurs demandes ont résulté d'un conseil donné par la médecine de prévention et/ou que certains dossiers sont traités en parallèle et information réciproque. Il convient de rappeler à cet égard que le médiateur n'est pas preneur de décision et que sa capacité d'intervention est largement fonction des différents services et composantes de l'Université, dès lors qu'ils sont sollicités. C'est ainsi que des rencontres régulières, à rythme mensuel, sont organisées avec la DAJI et la DRH, pour le suivi des dossiers.

Concernant les dossiers étudiants, l'on soulignera :

- + La difficulté de traiter les contestations de résultats d'examen, hors erreur matérielle.
- + La difficulté également de traitement des refus d'admission au sein de filières sélectives. Or il s'agit là de deux motifs importants de saisine lors des pics de demande que constituent les périodes de rentrée et d'examen.

En revanche, sur d'autres types de dossiers, inscriptions extra tempora, fourniture d'attestation, prise en compte de justificatifs d'absence, craintes liées à l'organisation d'examen ou à la remise tardive d'un mémoire, non admission dans une filière, des solutions ont pu être trouvées.

Pour les doctorants, le médiateur n'a guère de moyens pour revenir sur le refus d'un directeur de recherche de continuer à diriger la thèse (une exception toutefois, ou avec l'appui du directeur du laboratoire et du directeur de l'ED, un changement a pu intervenir et, depuis, la thèse a pu être soutenue). Ou sur des refus provenant des directeurs de laboratoire et/ou d'ED au regard notamment de plusieurs dérogations déjà intervenues.

.....**Pour les BIATSS**, hors impossibilité juridique liée à l'application d'un texte réglementaire, les demandes traitées, avec le concours de la DRH, permettent le plus souvent de trouver accommodements ou propositions, ces dernières il est vrai n'aboutissant pas toujours dans l'immédiat. Les litiges financiers ont été traités ou sont en cours de traitement.

Pour les enseignants-chercheurs, si certaines difficultés ont été résolues rapidement (changement de laboratoire, demande d'explication à la suite d'une candidature non satisfaite), certains différents personnels peuvent subsister de longue date au sein de départements, ayant occupé plusieurs médiateurs successifs, et pouvant au final, aboutir devant la section disciplinaire. Tant il apparaît que si le rôle d'un médiateur est de s'efforcer au rapprochement des parties, d'essayer de réunir les conditions d'un dialogue, il convient aussi, si l'on veut qu'une solution puisse être trouvée, que les parties en question fassent preuve d'un minimum de bonne volonté et de bonne foi pour accepter qu'un contentieux trouve une issue.