

RAPPORT sur la médiation de janvier 2013 à février 2017

Depuis ma nomination comme médiateur, j'ai été contacté 250 fois pour une demande d'intervention, avec une certaine constance : une cinquantaine par an. Depuis la rentrée universitaire de septembre, j'en suis à 31 sollicitations.

Il y a une évolution importante dans les demandes, car je n'ai reçu qu'une intervention du médiateur de l'Académie depuis 1 an. Il semblerait que cela soit dû à une bonne information sur l'existence d'un médiateur à l'UPEC. J'en remercie la Présidence.

Il y a une augmentation dans la demande de la part du personnel : elle a doublé en un an. Elle reste heureusement faible et concerne surtout une situation d'harcèlement. J'ai toujours reçu personnellement la personne demanderesse. Souvent, le fait de pouvoir s'exprimer librement sur les problèmes rencontrés l'aide, même si mon intervention s'arrête là.

Lors de la réception de la demande de médiation, je contacte toujours le demandeur pour proposer un rendez-vous et, si ce n'est pas possible, au moins un entretien téléphonique. Ce premier contact apparaît fondamental, car il permet à la personne concernée de s'exprimer le plus clairement possible en surpassant sa colère et pour moi de comprendre le problème et d'indiquer dans certains cas la réglementation en vigueur.

A ce niveau environ 20 % des personnes n'ont pas données suite à ma demande : nous pouvons supposer que, dans la plupart des cas, le problème a trouvé une solution entretemps avec l'administration concernée ou que la personne, après réflexion, a eu peur

que l'intervention du médiateur lui nuise.

De la part des étudiants les demandes sont bien-sûr beaucoup plus importantes en début d'année. Elles sont principalement de deux natures :

- Refus d'inscription dans le cursus de leur choix,
- Contestation d'une note, en particulier dans le cas d'une soutenance où celle-ci apparaît subjective, et donc plus généralement du résultat du jury.

Dans le premier cas, les demandes, suite à la non-inscription en L1, ont disparu vu l'évolution de la réglementation. Dans les autres cas, les demandeurs se plaignent d'une non-réponse ou du refus d'inscription de la part de la scolarité concernée. Lorsque l'étudiant remplit les conditions d'admission dans le diplôme demandé, en général sa demande aboutit positivement. Autrement, une solution est à priori proposée. Très peu d'étudiants n'ont pas eu une proposition.

Lors de contestation de la décision de jury, je m'assure que les règles ont bien été respectées. Je demande au responsable d'argumenter le résultat, en particulier lorsque la contestation porte sur la note de soutenance. Certains étudiants ne semblent pas avoir assimiler le contrôle des connaissances, en particulier l'impact des notes éliminatoires. Mon rôle a consisté à l'expliquer et le faire accepter. En particulier, j'ai eu quelques cas, dont un assez dur, qui contestaient le zéro en contrôle continu pour absence.

Cette année j'ai eu 2 demandes concernant le remboursement de bourses par le CROUS. Elles n'ont pas pu aboutir, car, dans le contrat, la présence en cours et aux examens est obligatoire, ce que les étudiants ne remplissaient pas. Cela a été très dur, car cela mettait les étudiants en grande difficulté. Je pense qu'il faut prévenir les étudiants

boursiers que leur présence est obligatoire.

Enfin j'ai eu plusieurs cas à traiter en raison d'un conflit entre l'étudiant et son directeur de thèse. Ce sont les plus difficiles, car on m'a objecté que ce n'est pas à moi de décider de la soutenance.

En conclusion, mon intervention sert la plupart du temps à désamorcer une situation de conflit, même dans les cas où le demandeur n'a pas obtenu satisfaction. J'ai constaté une nette amélioration dans le traitement des étudiants par les services concernés de l'Université. En particulier, je n'ai plus eu de demande d'étudiants en situation d'handicap.

Bernard Marchal

Médiateur de l'UPEC-Val de Marne