

Rapport d'activité du Médiateur 2020-2021

Depuis le début de l'année universitaire 2020 et jusqu'à la fermeture de l'Université fin juillet 2021 j'ai dû ouvrir une soixantaine de dossiers de demandes de médiation. Ce nombre est très inférieur à celui de l'année précédente (environ 150 dossiers) mais certaines demandes reçues relevaient de cas beaucoup plus délicats.

Les demandes de médiation relatives aux « bugs informatiques de l'enseignement et des évaluations à distance », très nombreuses l'an dernier, ont quasiment disparu (deux saisines) ainsi que celles liées à des retards de remboursement de frais de scolarité en raison de démission ou d'avis tardifs de notification de bourse (une seule saisine).

Je me dois cependant de signaler l'absence de courtoisie et une montée de l'agressivité dans le ton employé pour formuler les saisines qui s'accompagnent avant même leur étude de menaces à l'encontre des UFR ou de notre Université : Tribunal administratif, dépôt de plainte, e-réputation ternie ...

Il faut noter qu'en dehors des dossiers ouverts certaines saisines ont été refusées, soit parce qu'elles ne concernaient pas notre université, soit parce qu'elles émanaient de parents se substituant à leurs enfants majeurs qui, sollicités, n'ont pas donné suite par eux-mêmes, soit parce qu'elles étaient le fait d'étudiants souhaitant de simples renseignements. En revanche j'ai accepté des saisines qui n'avaient pas suivi « la procédure » puisqu'elles m'étaient transmises avant « le conflit ». Elles émanaient d'étudiants ou de futurs étudiants qui contestaient une décision sans avoir au préalable noué le dialogue avec la composante incriminée.

Contrairement à mes deux premières années d'exercice j'ai été à six reprises saisi directement par les médiateurs de l'Académie qui m'ont redirigé les demandes de médiation concernant notre université qui leur parvenaient. Il s'en est suivi un travail collaboratif fructueux afin d'apporter une réponse aux problèmes posés.

Les saisines de l'année universitaire 2020-2021 peuvent être classées en six catégories :

- Prestataires

Pour la première fois j'ai été saisi par deux prestataires externes. La première pour un retard de paiement, le problème a été résolu directement par le service financier de l'UFR. La seconde pour une rupture de contrat jugée abusive par l'intéressée. J'ai transmis cette requête à l'UFR concernée qui a confirmé les raisons objectives de cette situation. De ce fait le dossier a été transmis à la DAJG pour suite à donner.

- Recherche.

J'ai été saisi par un enseignant-chercheur quant à un « conflit de signature » l'opposant à la direction du laboratoire. Conflit résolu par le biais de l'intelligence des parties opposées. Cette situation nouvelle pour moi est habituelle pour d'autres médiateurs universitaires avec lesquels je suis en contact dans le cadre de la création « d'un réseau de médiateurs universitaires », réseau qui devrait être opérationnel en 2022.

En revanche le dossier antérieur à ma prise de fonction en janvier 2019 n'est toujours pas clos. Pour rappel il oppose une ancienne doctorante à une École Doctorale et implique des enseignantes et des enseignants hors Upec. Il est complexe en raison d'un « conflit culturel » entre la doctorante et les différents directeurs de thèse qui l'ont accompagnée par le passé. Comme cette doctorante ne trouve aucune autre issue et tient absolument à terminer sa thèse à l'École Doctorale la situation est à ce jour bloquée malgré le dialogue tripartite et constant entre la doctorante, la Directrice de l'École Doctorale et le Médiateur. Elle a saisi en avril la Présidence de Paris-Est-Sup qui s'est engagée à étudier sa situation.

- Personnels enseignants.

À la demande d'un Doyen je suis intervenu pour travailler à la mise en œuvre *d'outils de fonctionnement* au sein d'une équipe pédagogique. Par la concertation alliant présentiel et distanciel nous avons, je l'espère, réussi à renouer le dialogue entre les membres pour apporter à l'équipe pédagogique des conditions de fonctionnement satisfaisantes.

Trois cas ont été très vite résolus avec la DRH car il s'agissait de problèmes techniques liés à des taux de prélèvement fiscaux ou à des modulations de service.

Il a été plus difficile d'apporter une réponse à une autre situation car elle impliquait un Comité de Sélection dont les rapports mettent parfois beaucoup de temps pour parvenir à la DRH.

Deux enseignantes contractuelles dont les contrats ne seront pas renouvelés ont très mal vécu cette fin d'année universitaire ce qui a nécessité, et nécessite toujours, un dialogue approfondi et parfois tendu avec les services de la DRH et les Doyens concernés car il n'est pas facile pour les personnes « remerciées » d'accepter le non-renouvellement de leur contrat même s'il n'y a pas obligation pour l'employeur de le prolonger et si les « raisons objectives » exposées par les UFR sont contestables selon les « plaignantes ».

Quatre enseignants m'ont saisi pour des conflits avec leur *hiérarchie directe*. Deux saisines ont été résolues par le dialogue, la troisième se résoudra de fait car l'enseignante va quitter l'Upec quant à la quatrième elle est toujours en phase d'instruction.

- Personnels BIATSS

Seulement quatre saisines cette année. La première liée à un problème d'accès aux outils numériques, problème vite résolu par la DRH. Les trois autres liées à des situations personnelles particulièrement délicates. Situations dont la DRH était informée et qu'elle gérait mais dont la complexité ne pouvait se traiter dans l'immédiateté contrairement aux attentes des personnels impliqués. La DRH a mis tout en œuvre pour apporter des réponses même si tout n'est pas encore résolu.

- Au niveau des étudiants

Une saisine par une étudiante en situation de handicap m'a amené à travailler avec la cellule handicap et le SSU. Elle contestait les modalités de prise en charge de sa situation. Son courage et sa ténacité lui ont permis de surmonter les obstacles qu'elle rencontrait pour une poursuite d'études sereine.

Trois autres saisines étaient à la limite de mon champ de compétence car elles avaient pour objet de contester l'organisation des cursus suivis. Le dialogue avec les Doyens, les RAC et les responsables pédagogiques a permis d'apporter des réponses mêmes si elles ne vont pas toujours dans le sens souhaité par les « plaignants » ...

En dehors de ces cas particuliers la quarantaine de dossiers ouverts se répartissaient à parts à peu près égales entre :

- Des demandes de refus d'inscription dans la filière choisie. Dans la majorité des cas il a été possible d'apporter à l'étudiant une réponse grâce à la diligence des Doyens et de leurs équipes qui ont mis tout en œuvre pour fournir les éléments nécessaires à un éclaircissement de la situation confirmant ou infirmant la situation initiale.
- Des demandes relatives à la contestation des notes. Demandes souvent formulées à la limite de la correction envers les enseignants incriminés. Les enseignants mis en cause ont apporté les éléments nécessaires à la compréhension de la situation et j'ai dû rappeler aux étudiants qu'il n'entrait pas dans mes attributions de recorriger les copies, de comparer les travaux, de déterminer s'il y avait plagiat, d'apprécier un oral ... enfin de modifier les notes.
- Des contestations de décision des jurys pour la validation d'un cursus par le biais d'un *recours gracieux*. Saisines qui n'entrent pas le champ de compétence du Médiateur puisque les jurys universitaires sont souverains. Dans ce domaine ma mission a consisté à prendre l'attache de la composante pour m'assurer que les règlements de scolarité et les modalités de contrôle des connaissances ont bien été respectés et qu'aucune erreur matérielle n'a été commise, ce qui a été fait avec les scolarités et les Doyens concernés.

Antoine Meter
Médiateur de l'UPEC