

Rapport d'activité du Médiateur 2022-2023

Après une hausse spectaculaire des saisines au moment de la crise sanitaire (plus 150%) les demandes de médiation semblent se stabiliser autour d'une centaine par année universitaire avec peu de requêtes liées à des conflits interpersonnels mais essentiellement des conflits institutionnels.

En revanche le travail avec la médiation académique s'intensifie puisque « les saisines par ricochet » constituent 20% des situations étudiées. En effet quand la médiation académique est saisie soit directement soit par retombée de la médiation de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur elle interroge la médiation de l'université concernée.

L'explication, partagée avec les différents médiateurs académiques, serait que les requérants pensent qu'en s'adressant à « des instances supérieures » leurs revendications ont plus de chances de trouver une issue favorable selon leur propre perception du conflit. Là encore ces demandes de médiation se font très souvent avant d'avoir saisi les instances universitaires incriminées.

Il ressort de trop de demandes de médiation que les requérants ne connaissent pas ou interprètent mal ce qu'est une médiation dont le seul objectif est d'aider à trouver une solution en cas de conflit si, bien sûr, toutes les parties en acceptent le principe. Trop souvent une médiation est demandée avant même de présenter une requête devant les instances universitaires concernées. « On » prête au Médiateur des pouvoirs qui ne sont pas les siens : changer les décisions d'affectation, modifier les règles internes de fonctionnement d'une composante, attribuer des points de jury, étudier les recours ...

Même si ces requêtes sortaient du cadre strict de la médiation, chaque fois que la situation le permettait j'ai pris l'attache des Doyens ou des Services afin de les informer du problème en amont de leur connaissance du « conflit ». J'ai toujours été accueilli avec bienveillance et écoute, je tiens donc à remercier les personnes sollicitées.

Par ailleurs il faut noter que l'esprit et le vocabulaire des saisines sont souvent empreints d'agressivité et de menaces à l'encontre de l'université ou des composantes avec des propos parfois « malveillants » pour qualifier les collègues mis en cause.

En plus des dossiers ouverts, sept saisines ont été refusées soit car elles émanaient de parents d'étudiants majeurs ou de requérants hors Upec soit car elles sortaient des champs de la médiation comme des conflits en entreprise pour des apprentis ou des plaintes pour m'informer « qu'on m'a mal parlé ». Dans ces situations je n'ai pu qu'orienter les requérants vers les bons interlocuteurs

Contrairement aux années précédentes je n'ai pas été saisi pour un conflit lié à l'enseignement à distance en revanche plusieurs fois pour des problèmes liés à la communication par voie électronique. Les composantes concernées ont alors apporté réponses et explications aux requérants.

Les saisines de l'année universitaire 2022-2023 peuvent être classées en trois catégories :

- Recherche

Le dossier antérieur à ma prise de fonction en janvier 2019 n'est toujours pas clos. Pour rappel il émane d'une ancienne doctorante qui n'a qu'un objectif : terminer, après plus de dix ans, sa thèse dans son École Doctorale d'origine. La situation est bloquée car le dialogue est devenu impossible. Elle continue cependant à être menaçante envers les membres de son laboratoire d'origine par l'envoi de courriels récurrents.

- Personnels

Deux saisines liées à des situations complexes impliquant les services rectoraux. Situations connues des services de la DRH qui en lien avec le Rectorat travaille à mettre en œuvre les solutions adéquates.

Trois saisines portant sur les problèmes de rémunération auxquels la DRH a apporté des réponses.

Une médiation non achevée sur un conflit interpersonnel au sein d'une composante.

- Étudiants

Si on exclut les quelques dossiers traités avec l'Agence Comptable liés à des demandes de remboursement (retard de notification de bourse, démission, frais de scolarité ...) et les cinq dossiers relatifs à l'obtention de documents (diplômes, certificats de scolarité ...) les saisines ouvertes se répartissaient à parts à peu près égales entre les différents types de conflits :

- 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.
- Notes erronées : les scolarités des composantes et les enseignants ont examiné les requêtes en corrigeant, le cas échéant, les erreurs commises.
- Contestation des modes de communication étudiant-composantes : ma tâche a été de renouer le dialogue entre les parties pour que des éclaircissements soient donnés car les requérants n'acceptent pas l'utilisation de la voie électronique comme seul mode de communication.
- Remise en cause des décisions des jurys. 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 les scolarités et les Doyens concernés pour assurer le requérant 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.

Par ailleurs je suis membre du réseau MESURE (Médiation de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche). Réseau en devenir qui regroupe cette année des représentants de 23 universités ou organismes de recherche. La création de ce réseau a permis de mettre en évidence les disparités qui existent dans l'approche de la Médiation et de la définition du rôle du Médiateur. Nourri de ces rencontres j'ai adressé une note à la Présidence de notre université pour proposer des pistes d'évolution de la fonction.

Antoine Meter
Médiateur de l'UPEC