



Mission de médiation

Rapport d'activité 2019

Ce rapport retrace un peu plus d'une année d'activité du médiateur de Sorbonne Université. Tout en respectant l'obligation de confidentialité attachée à la médiation, il présente les différents volets de l'activité.

Un an après la mise en place de la mission de médiation à Sorbonne Université, il est possible de faire quelques préconisations qui seront présentées dans le dernier chapitre

I. Contexte

I.1. Cadre

La médiation fait partie des MARD (moyens alternatifs de règlement des différends) qui se développent fortement depuis quelques années. 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.

La nomination du médiateur a été présentée au CA de l'université du 2 octobre 2018. Elle s'inscrit 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.

Cependant, 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 (cf. Annexe 1) 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 y en a moins d'une dizaine. De plus, certaines missions de médiation ont disparu récemment. De même, la situation est hétérogène au sein des EPST. A titre d'exemple, il y a une médiatrice au CNRS mais personne n'assume officiellement cette mission à l'Inserm.

I.2. Précision des missions

Comme on peut le constater à la lecture des deux textes, 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 ont été épuisés et avant tout engagement dans la voie contentieuse.

I.2.a. Les différents types de médiation

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

- La médiation institutionnelle traite des différends entre un usager (ou plusieurs) et l'institution. Pour l'université, le public concerné est constitué principalement des étudiant.e.s et des stagiaires de formation continue.
- La médiation institutionnelle interne concerne les différends entre l'institution et ses salarié.e.s.
- La médiation interne aide au règlement des différends entre personnes travaillant dans l'institution, que ce se soient entre deux individus ou entre deux groupes.

Bien évidemment, au-delà de cette typologie très tranchée, on peut rencontrer 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, qui s'apparente à la médiation de la consommation, est séparée des deux autres.

1.2.b. Catégories

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

- Doctorant :
 - doctorant.e en cours de contrat doctoral ;
 - ancien.ne doctorant.e si la saisine est relative à la période de la thèse ;
- Etudiant :
 - étudiant.e actuellement inscrit.e ou en cours d'inscription ;
 - ancien.ne étudiant.e si la saisine est relative à sa scolarité à l'université ;
 - stagiaire ou ancien.ne stagiaire de formation continue ;

Il faut préciser que le médiateur n'est pas compétent pour traiter des candidatures (et surtout de leur refus) des personnes postulant à une formation de l'université. Cela exclut notamment toutes les difficultés liées à Parcoursup.

Par ailleurs, le médiateur n'intervient pas en cas de contestation d'une décision de jury d'examen ou de diplôme.

- Personnel :
 - salarié.e de l'université quel que soit son statut, sauf doctorant.e ;
 - ancien.ne salarié.e de l'université si la saisine est relative à son activité à l'université ;
 - personne rémunérée par l'université ;
 - personne travaillant dans les locaux de l'université salariée d'une autre structure (EPST par exemple).

1.2.c. Information de la communauté universitaire

En plus de l'activité de médiation au sens strict, le médiateur a un rôle d'information sur la médiation auprès de la communauté universitaire par différents moyens (site web, courriers, réunions d'information...).

En vertu du règlement intérieur de l'université, il rend compte de son activité aux CA et CT annuellement. Ce compte-rendu peut également est présenté à toute instance qui le souhaite.

Enfin, la dernière mission du médiateur est de formuler des préconisations au vu des situations qu'il a rencontrées.

1.3. Position du médiateur

1.3.a. Déontologie

Outre par les textes de référence de l'université, l'activité du médiateur est encadrée par le code de déontologie (accessible <https://www.cpmn.info/codeome/>) surtout en ce qui concerne la médiation interne. Dans ce cadre, les principaux engagements du médiateur sont :

- la neutralité : il ne prend pas position (ce n'est ni un juge, ni un arbitre), en particulier vis-à-vis des solutions retenues par les parties ;
- l'indépendance : il est détaché de toute pression intérieure ou extérieure à la médiation. Si les conditions de son indépendance ne sont plus garanties, il interrompt la médiation.
- l'impartialité : il n'a pas de communauté d'intérêt avec l'une des parties ; il se montre juste et équitable avec chacune d'elles, le médiateur est présent pour l'une et pour l'autre ; en cas de proximité avec l'une des parties, le médiateur se dessaisit du dossier et propose de le transmettre à un autre médiateur institutionnel (médiateur académique, par exemple) ;
- la confidentialité : seules les parties peuvent lever la confidentialité des éléments échangés au cours de la médiation.

Dans le cadre de la médiation institutionnelle, la position du médiateur est différente dans la mesure où son intervention se situe entre une personne et l'établissement. Les principes de base restent valables, hormis la confidentialité qui est incompatible avec le traitement du dossier. Il faut également rappeler que le médiateur n'est pas en capacité de prendre des décisions et que celles-ci sont toujours prises (ou non) par les personnes responsables de la structure ou de l'activité concernée. Ce point n'est pas toujours bien compris par les personnes s'adressant au médiateur. De même celui-ci n'est pas l'avocat de la personne qui le saisit.

1.3.b. Formation

Se former est nécessaire pour mener à bien la mission de médiation surtout en ce qui concerne la médiation interne. Les formations suivies cette année sont :

- des modules du DU (diplôme d'université) proposé par l'Ifomene (Institut de Formation à la Négociation et la Médiation), structure relevant de l'ICP (Institut Catholique de Paris) ;

- le certificat de spécialisation : La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur dispensé par le Cnam (Conservatoire national des arts et métiers).

La participation à des ateliers d'analyse de pratique complète ces formations.

1.3.c. Implication dans les réseaux

La médiation est la plupart du temps un exercice isolé, hormis les quelques fois où est pratiquée une co-médiation faisant intervenir deux médiateurs ou médiatrices. Il est utile, voire nécessaire, de pouvoir échanger avec des collègues sur les bonnes pratiques et obtenir des informations de natures diverses. C'est ce que permet la participation à des associations ou des syndicats.

Les structures rejointes cette année sont :

- le club des médiateurs internes : structure informelle regroupant les médiateurs.trices internes de grandes entreprises et d'établissements publics (cf. Annexe 2) ;
- le SYME : syndicat professionnel des médiateurs (<https://www.syme.eu>);
- Médiations plurielles : association des actuel.le.s et ancien.ne.s participant.e.s aux formations en médiation du Cnam.

II. Interventions du médiateur

Dans la mesure où la mission a commencé en octobre 2018, les quelques mois d'activité de 2018 ont été agrégés à l'année 2019. De septembre 2018 à décembre 2019, le médiateur a été saisi 125 fois (89 en 2019) pour des interventions relevant de son champ de compétences.

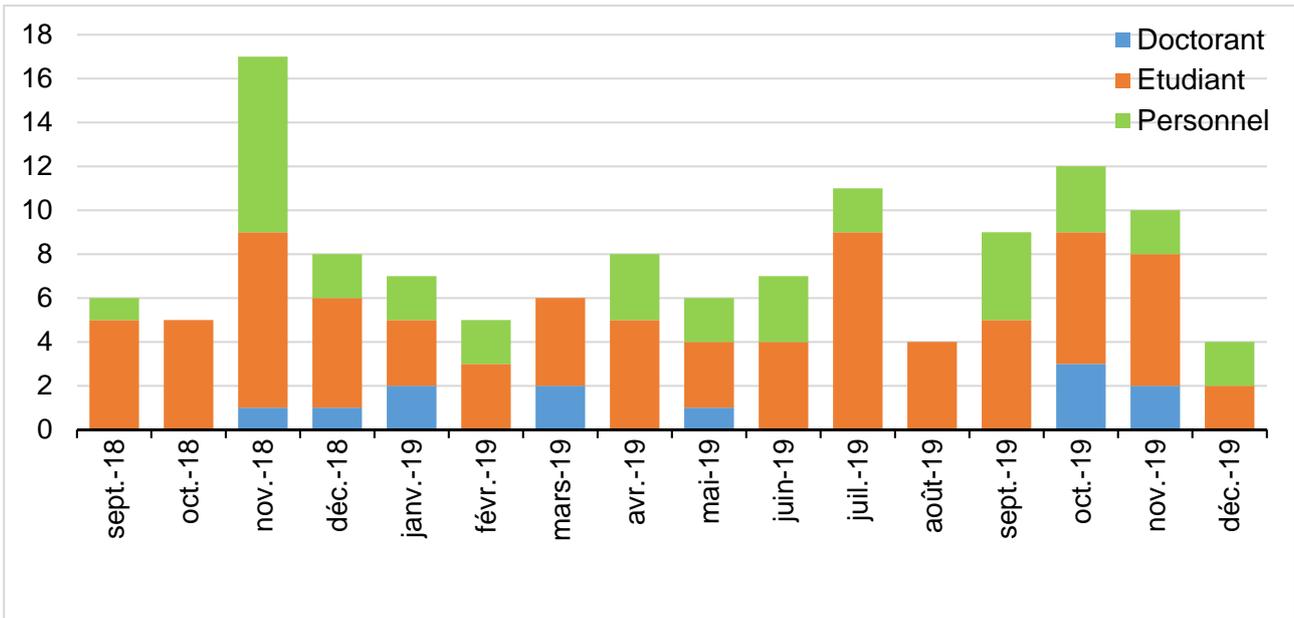
En plus de ces saisines, il a été contacté 184 fois (soit environ 60 % des demandes) pour des demandes n'entrant pas dans le champ de sa mission. Un certain nombre de personnes, en particulier de potentiel.le.s futur.e.s étudiant.e.s, considèrent que le médiateur est un point d'entrée pour obtenir toutes sortes de renseignements sur l'université. Dans la mesure où ce nombre reste gérable, une réponse leur est systématiquement apportée, le plus souvent sous forme d'un lien renvoyant à une page web du site de l'université adaptée à la demande.

Il existe de plus une confusion autour du nom Sorbonne. En effet, un certain nombre d'étudiant.e.s de Paris 1 (Panthéon-Sorbonne) ou Paris 3 (Sorbonne Nouvelle) pensent que le médiateur de Sorbonne Université peut les aider dans les difficultés qu'ils ou elles rencontrent avec leur établissement.

II.1. Saisines

Le médiateur a été saisi 125 fois au cours des 16 mois avec un flux relativement régulier.

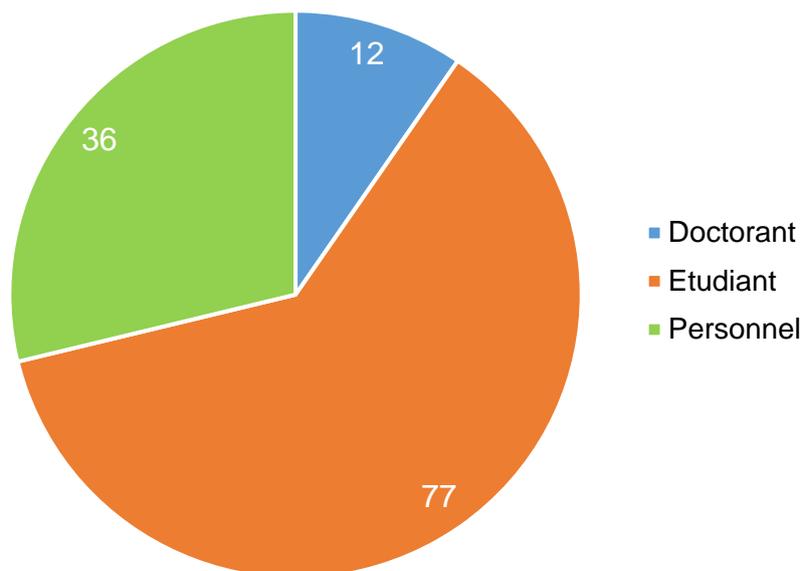
Dans la plupart des cas, la saisine émanait de la personne directement concernée. Cependant, en 2018, plusieurs dossiers ont été transmis par le médiateur académique qui intervenait en absence de médiateur à Sorbonne Université. Par ailleurs, les parents sont intervenus dans 15 % des dossiers d'étudiant.e.s.



Flux mensuel des saisines

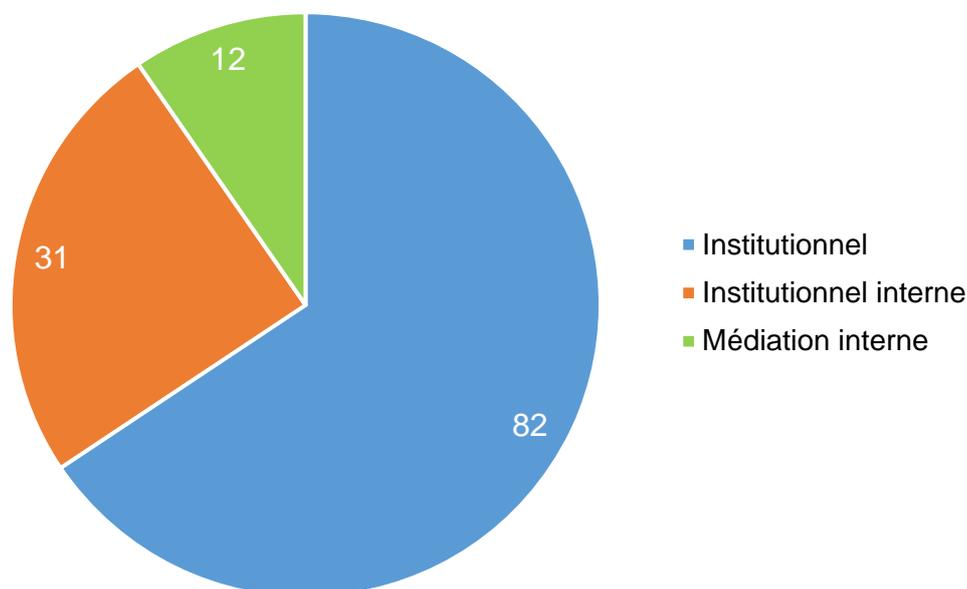
Le rythme de 90 saisines annuelles peut être considéré comme faible au regard du nombre d'étudiant.e.s et de salarié.e.s de l'université. Cependant, les personnes qui ont eu une réponse positive (presque deux tiers des demandes traitées) ont probablement une appréciation différente. Il serait certainement exagéré de considérer ce faible nombre comme une preuve de bon fonctionnement de l'établissement. Malgré l'information dispensée, il est probable que la médiation est probablement encore peu connue par la communauté universitaire.

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



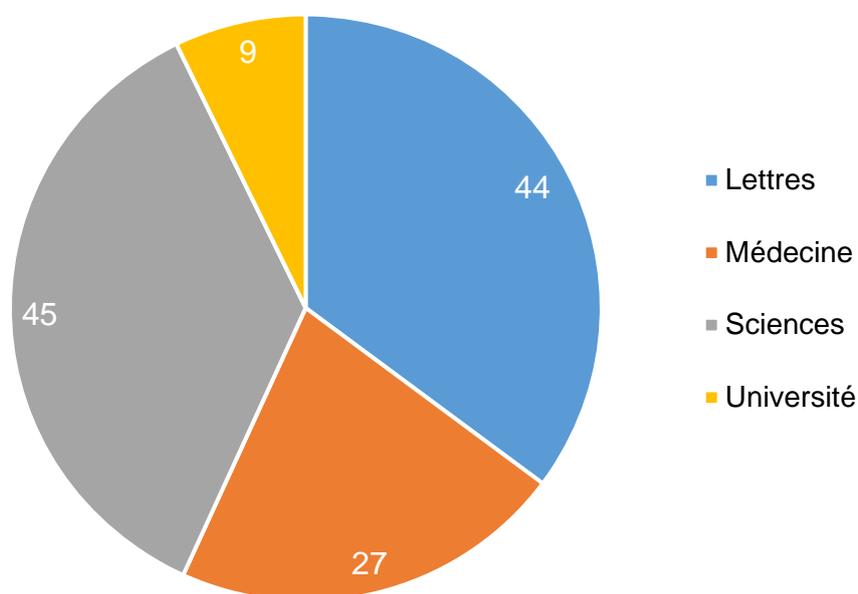
Répartition des 125 saisines par public

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



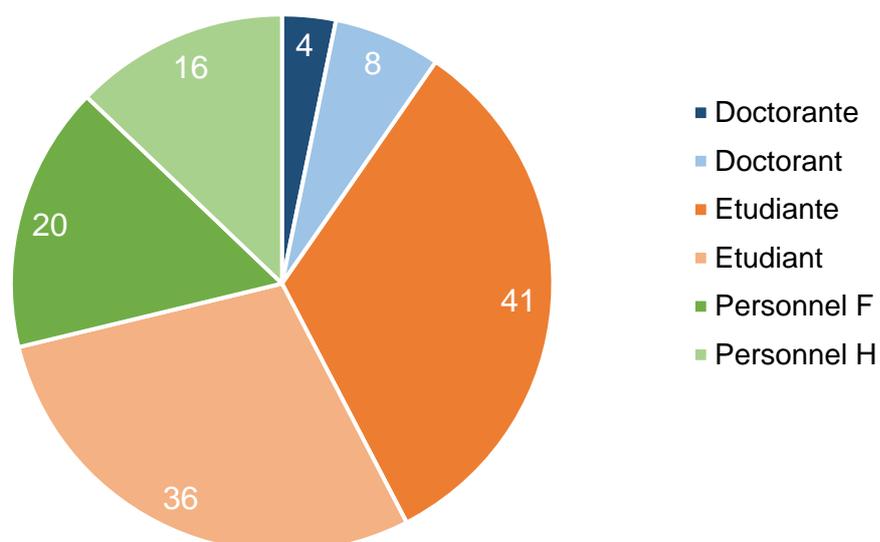
Répartition des 125 saisines par type de médiation

Les saisines peuvent être le plus souvent rattachées à l'une des facultés, ce qui donne la répartition relativement équilibrée suivante.



Répartition des 125 saisines selon les facultés

La répartition entre femmes et hommes dans les saisines est pratiquement équilibrée globalement (65 femmes pour 60 hommes) mais avec des différences par public un peu plus marquées.

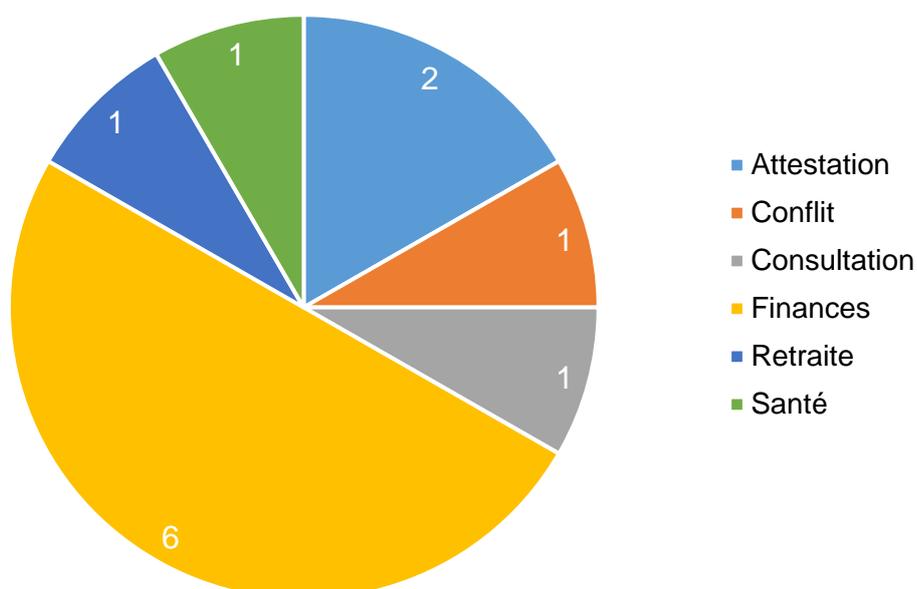


Répartition femme/homme dans les 125 saisines

II.2. Motifs

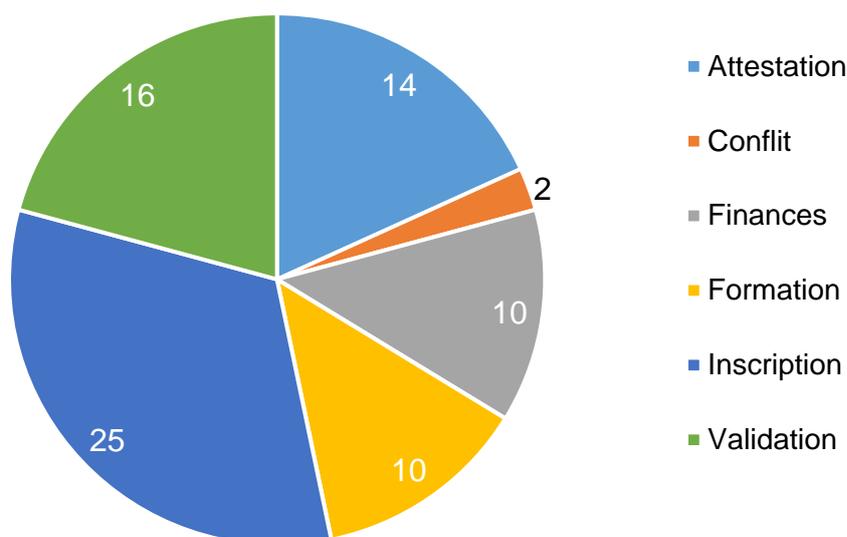
Les motifs sont bien évidemment variables suivant le type de public.

Bien que le nombre de saisines de la part des doctorant.e.s (12) soit faible, leur répartition est néanmoins présentée. Cependant, on doit rester prudent sur son interprétation que l'on pourrait en faire.



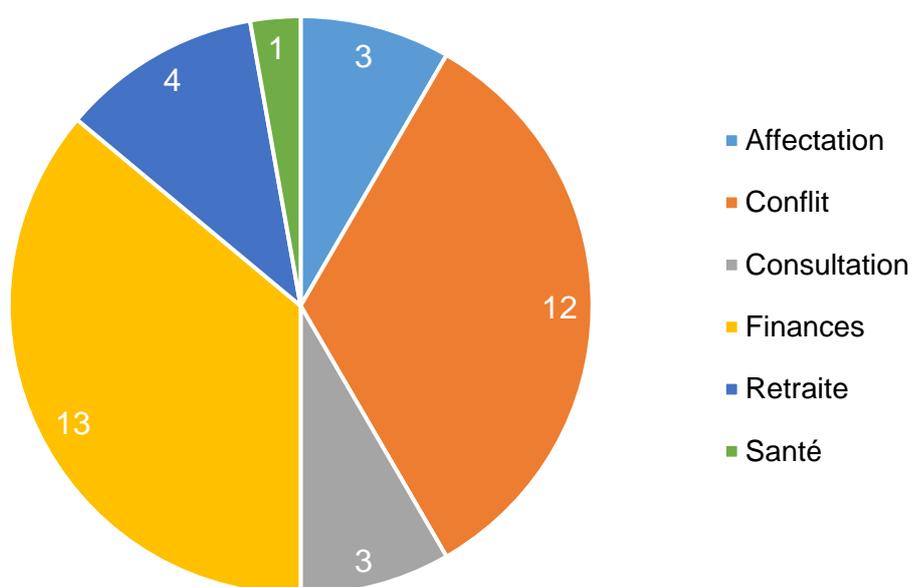
Répartition des motifs des 12 saisines par les doctorant.e.s

On constate sans surprise que le premier motif de saisine des étudiant.e.s concerne des problèmes liés aux inscriptions, Concernant souvent des délais qui entraînent des difficultés.



Répartition des motifs des 77 saisines par les étudiant.e.s

Plus surprenant est le nombre de demandes relatives à la validation. En effet, le médiateur n'est pas compétent pour les aspects liés aux notes ou aux décisions de jury. Le médiateur n'ayant pas d'avis, il ne peut se permettre de juger du caractère justifié ou non de la saisine, cependant la plupart sont tout à fait compréhensibles. Seuls quelques cas de mauvaise foi ont été rencontrés mais ils demeurent rares. Par exemple, un étudiant n'ayant validé qu'un semestre de L1 mais admis à passer en L2, s'est plaint que l'on ne l'ait pas informé qu'il devait repasser les UE de L1 pour valider son semestre. Cependant, un certain nombre d'étudiant.e.s s'adressent directement au médiateur sans commencer par une démarche auprès des responsables de leur formation.



Répartition des motifs des 36 saisines par les personnels

Le premier motif relève de la médiation institutionnelle et concerne des problèmes financiers, notamment des délais très importants (parfois supérieurs à un an) du règlement d'intervenants extérieurs.

L'autre motif de saisine concerne les conflits et donc des demandes de médiation interne.

II.3. Résultats

II.3.a. Classification des réponses

Afin d'obtenir une vision synthétique des réponses apportées aux demandes, celles-ci sont réparties dans les catégories suivantes :

- Abandon : cette situation correspond à deux cas de figure :
 - 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 réclamation n'aboutit pas.
 - 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 et sa réclamation aboutit ;
 - la médiation entre les deux parties débouche sur un accord entre elles.

II.3.b. Délais

Sur les 125 dossiers ouverts sur la période de référence, 121 sont clos au 1^{er} janvier 2020. Les deux tableaux ci-dessous indiquent les délais de traitement en fonction soit du public, soit du type de médiation.

	Doctorant	Etudiant	Personnel	Global
Nombre	12	75	34	121
Délai moyen (jours)	18,8	13,3	39,1	21,1
Délai médian (jours)	11	7	16,5	10

Délai de traitement des saisines par public

	Institutionnel	Institutionnel interne	Médiation interne	Global
Nombre	80	30	11	121
Délai moyen (jours)	13,9	26	60,5	21,1
Délai médian (jours)	7,5	10,5	68	10

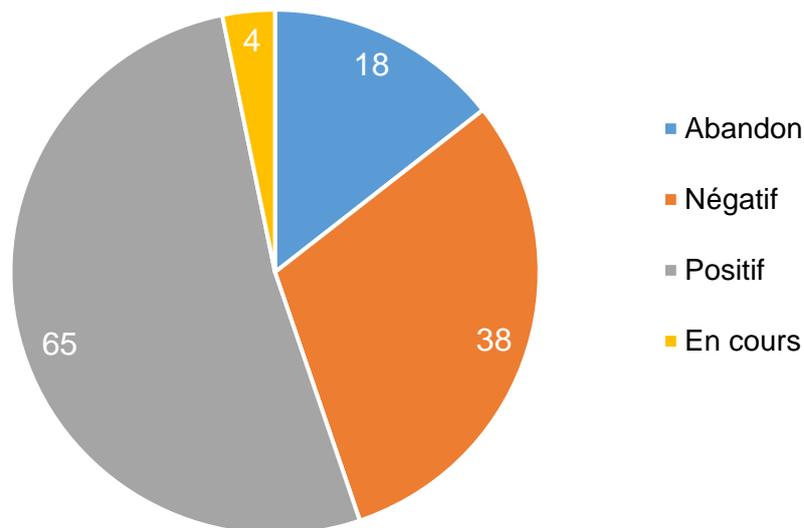
Délai de traitement des saisines par type de médiation

Le délai de traitement est nettement plus court pour les étudiant.e.s ou pour les médiations institutionnelles car les dossiers soumis sont le plus souvent beaucoup plus simples.

D'un point de vue qualitatif, un délai de réponse à un.e étudiant.e de l'ordre de la semaine semble tout à fait satisfaisant.

A de nombreuses reprises, le comportement de l'institution a été ressenti comme méprisant, notamment dans les cas où il n'y avait pas de réponse aux demandes. La médiation en rétablissant un dialogue a souvent permis de lever ce ressenti, ceci indépendamment du fait que la réponse apportée soit positive ou négative. Il faut reconnaître que l'immense avantage du médiateur par rapport à de nombreux collègues est le fait de disposer, au moins jusqu'à maintenant, de suffisamment de temps pour pouvoir répondre rapidement aux sollicitations qu'il reçoit, ne serait-ce que sous la forme d'accusé de réception.

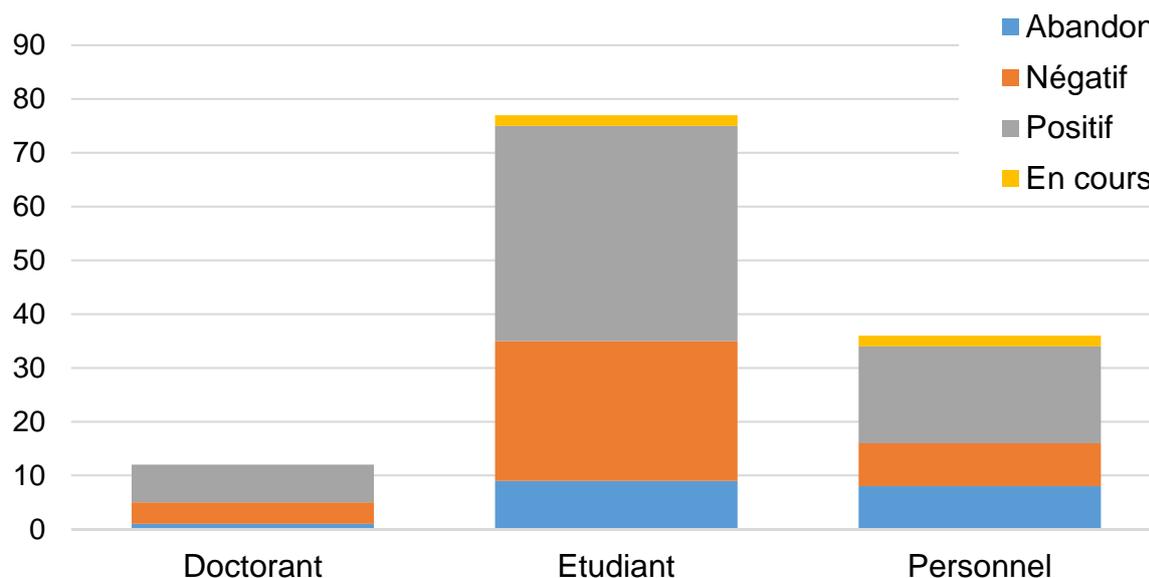
II.3.c. Résultats



Issue des dossiers

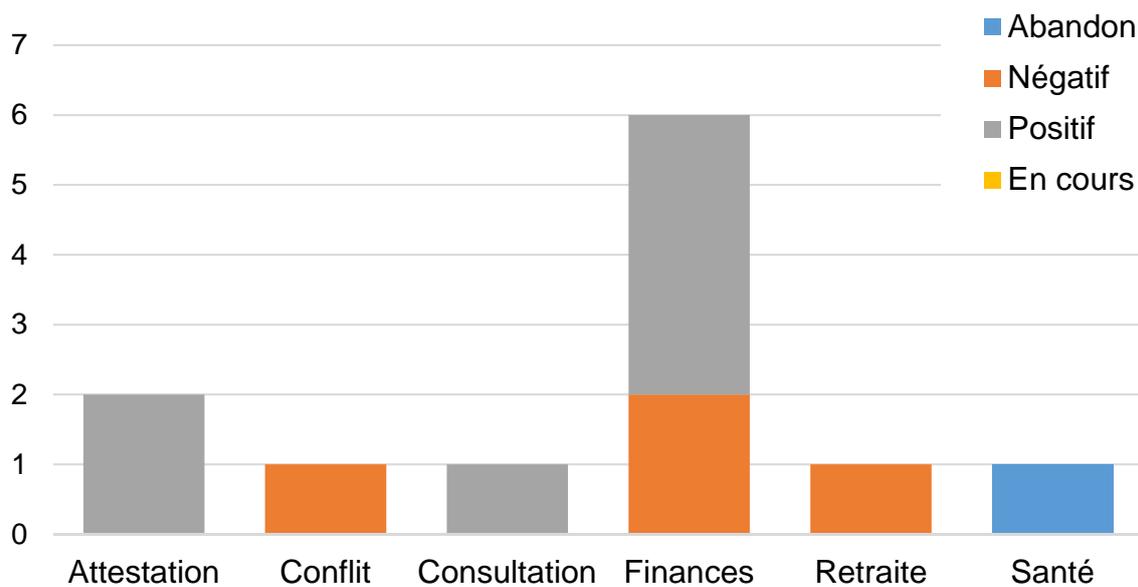
Globalement, on constate un taux d'abandon assez élevé (14 %) qui correspond au cas où les personnes considèrent que la démarche ne leur est pas adaptée. Sur les 103 demandes qui ont été totalement traitées, 63 % ont débouché sur une issue positive.

Le graphique précédent indique que les répartitions sont assez similaires dans les différents publics avec respectivement 64%, 61% et 69% d'issues positives pour les publics « doctorant », « étudiant » et « personnel » :



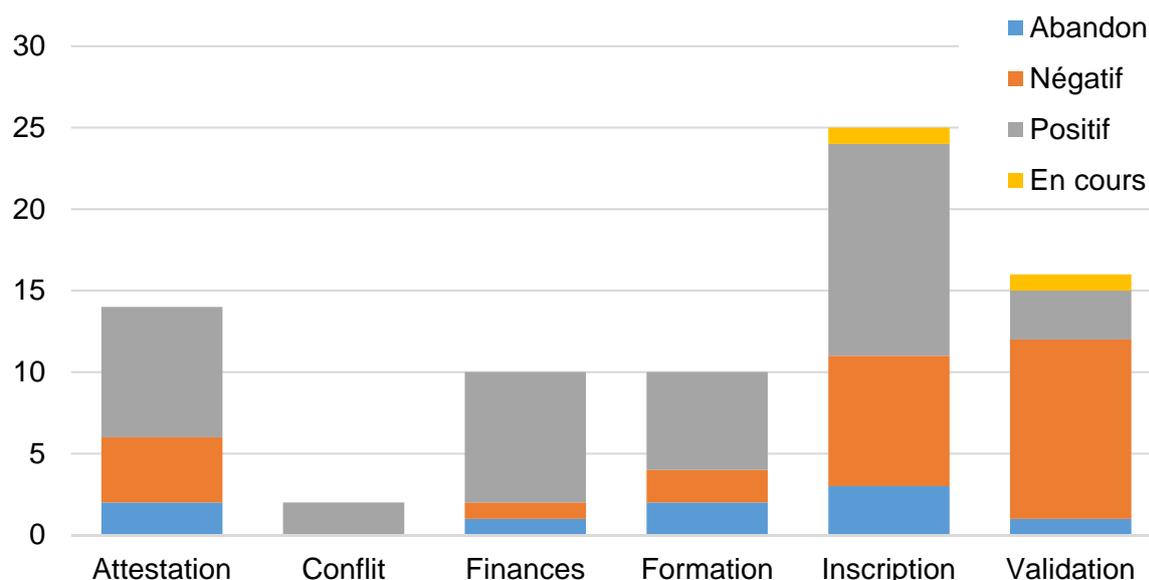
Issue des dossiers par public

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

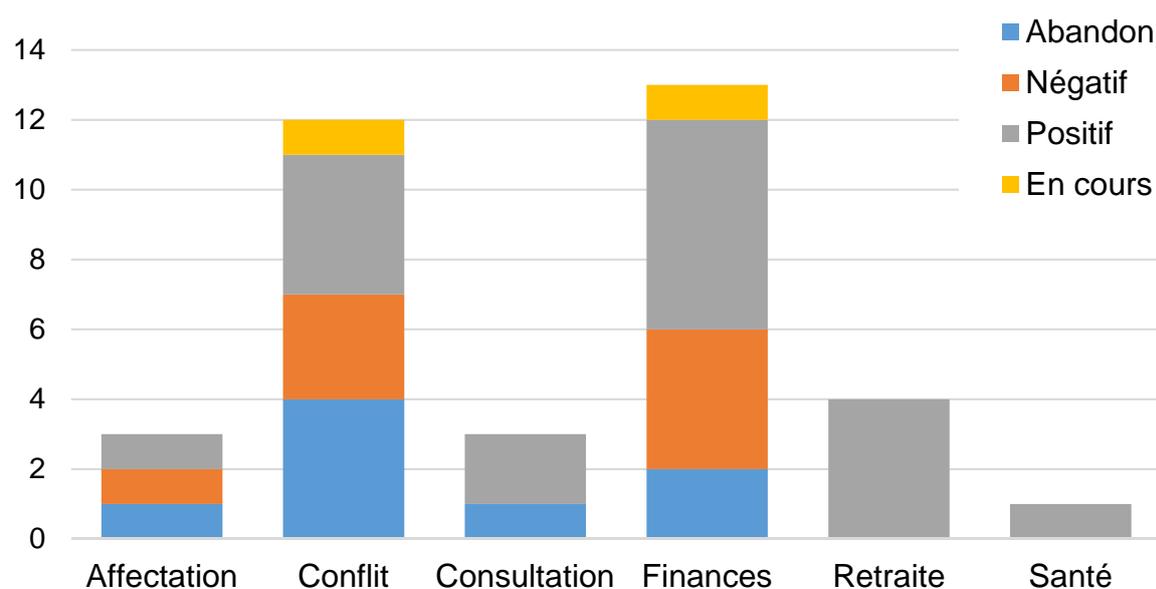


Issue des 12 dossiers des doctorant.e.s par motif

Vu le faible nombre de dossiers concernant des doctorants, il est difficile de savoir si cette répartition est représentative.



Issue des 77 dossiers des étudiant.e.s par motif



Issue des 36 dossiers des personnels par motif

II.4. Information

Cette première année de la mission de médiation a été l'occasion de la présenter à la communauté universitaire en utilisant les différents canaux disponibles :

- institutionnel : site web (<https://www.sorbonne-universite.fr/mediateur-de-sorbonne-universite>), interview...
- entretiens (une quinzaine) avec des responsables de différentes structures : facultés, vice-président.e.s, DRH...
- présentations (une dizaine) devant différentes instances : conseils de faculté, conseil des composantes, UFR, départements de formation...

Les contacts les plus nombreux relèvent de deux secteurs : la formation et les relations humaines. Il est clair que le besoin d'information reste important. Par ailleurs, il sera probablement utile que l'université clarifie auprès de la communauté universitaire l'articulation entre les différents dispositifs mis en place tant au niveau universitaire que facultaire afin d'en améliorer l'efficacité.

III. Bilan

III.1. Evolution

La comparaison avec les chiffres fournis par la médiatrice de l'UPMC dans ses rapports (cf. Annexe 3) (le médiateur de Paris-Sorbonne ne présentait pas de rapport) montre un écart très important. Il y a pratiquement trois fois plus de dossiers à Sorbonne Université qu'à l'UPMC. L'effet taille ne peut pas expliquer une telle différence. La fusion en tant que processus ne semble pas être en cause puisqu'un seul dossier avait trait à la fusion. Il y a peut-être eu un effet de rattrapage lié à l'absence de médiateur pendant 9 mois. Cependant, le rythme des saisines ne semble pas diminuer un an plus tard.

III.2. Préconisations

Bien que les situations rencontrées soient extrêmement variables, on peut néanmoins évoquer trois situations apparaissant à plusieurs reprises dans les saisines qui seront illustrées dans les paragraphes suivants. Les préconisations qui en résultent relèvent pour beaucoup du « bon sens ». On remarquera qu'elles relèvent 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.

III.2.a. Répondre

A toute demande non abusive, il faut fournir une réponse dans un délai raisonnable au regard de la demande ou à défaut, un accusé de réception.

Exemples de situations rencontrées :

- Ne pas répondre à une demande d'attestation de suivi d'un enseignement de formation continue à une personne ayant besoin de ce justificatif ;
- Laisser sans réponse un message car la réponse relèverait d'un autre service ;
- Absence de réponse car le message est adressé à une personne qui a quitté l'université.

III.2.b. Informer

Une information facilement accessible, fiable et compréhensible par ses destinataires permet de lever d'éventuelles incertitudes.

On peut noter qu'une information collective peut constituer une réponse globale à plusieurs demandes.

Exemples de situations ou d'interrogations rencontrées :

- Dans le cadre d'une double licence, que se passe-t'il si les UE de l'une des deux ne sont pas validées et quelles sont les possibilités de poursuite d'étude ?
- Informations contradictoires au cours d'une procédure dématérialisée : un rendez-vous de finalisation est obligatoire mais aucun créneau ne semble disponible ;
- Intervenant extérieur cherchant à être payé, obtenant des informations avec difficulté (délais en mois) et contradictoires.

III.2.c. Ne pas s'engager pour autrui

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

Exemples de situations rencontrées :

- Proposer à une personne de faire 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.

III.3. Conclusion

Le bilan de cette année d'activité montre, si cela était nécessaire, que la médiation est une possibilité utile pour la résolution de certains différends au sein de l'université. Cependant, il faut être conscient des limites des différents types de médiation.

Il est probable que la connaissance de l'existence de la médiation doive être améliorée afin que l'ensemble de la communauté universitaire puisse s'en saisir pleinement.

On peut souhaiter une évolution de la répartition des saisines avec moins de cas de médiation institutionnelle qui pourraient être résolus sans intervention du médiateur et plus de cas de médiation interne pour correspondre à des situations complexes où l'intervention du médiateur peut être significative.

IV. Annexes

IV.1. Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation

Deux textes réglementaires de Sorbonne Université abordent la mission de médiation

IV.1.a. 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.

IV.1.b. 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.

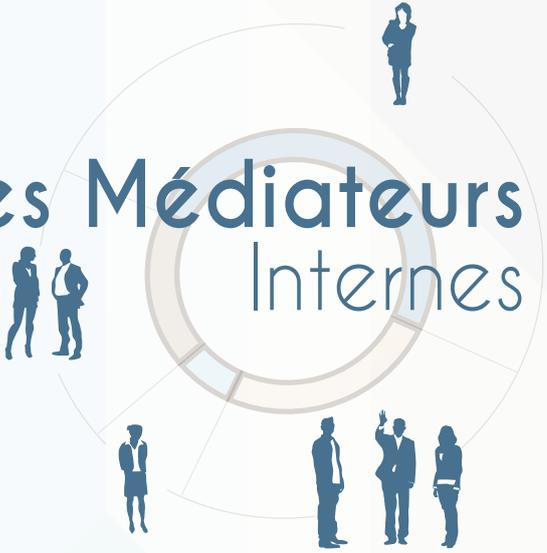
Elle ou il doit déclarer tout conflit d'intérêt.

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.

IV.2. Présentation du club des médiateurs internes



Club des Médiateurs Internes

Liste des organismes dont les responsables en charge d'une fonction de médiation interne sont membres du Club des Médiateurs Internes (au 31 décembre 2018)

- Agence Française de Développement (AFD)
- Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)
- Agence de Services et de Paiement (ASP)
- Assistance Publique-Hôpitaux de Paris
- Centre National de la Recherche Scientifique (CNRS)
- CNP Assurances
- Direction Générale des Finances Publiques
- Gendarmerie Nationale
- Institut Curie
- Institut Mutualiste Montsouris
- La Poste
- Mairie de Paris
- Ministères Sociaux
- Orange
- Pôle emploi
- Renault
- Société nationale des Chemins de fer Français (SNCF)
- Sorbonne Université



Qu'est-ce que le Club des Médiateurs Internes ?

Créé en janvier 2011, le Club des Médiateurs Internes rassemble des professionnels de la médiation et de la gestion des conflits rattachés à une organisation (entreprise, administration, établissement public, collectivité, association..) qui leur a confié une mission d'intervention dans le cadre de tensions et conflits internes, interindividuels ou collectifs, suivant les grands principes de la médiation (indépendance, neutralité, impartialité du médiateur, confidentialité des échanges, liberté et responsabilité des personnes).

Sont ici visés les tensions et conflits entre collègues, entre services, ou au sein d'un service d'une même organisation, ou encore les tensions d'un salarié/agent vis-à-vis de son organisation, avec des périmètres et des modes d'intervention qui varient selon les organisations.

En 2018, le Club regroupe aujourd'hui 31 personnes issues de 20 organisations, publiques et privées. Ces organisations totalisent environ un million d'agents/salariés, de droit public ou privé.

Qu'est-ce que la médiation interne ?

La médiation interne désigne un processus structuré encadré par un dispositif ad hoc* mis en place au sein d'une organisation pour faciliter le dialogue. Elle permet aux salariés/agents qui le souhaitent de prévenir ou de surmonter leurs difficultés relationnelles ou leurs différends en faisant appel à un tiers identifié pour les accompagner dans la recherche d'une solution. Ce tiers médiateur* appartient à l'organisation et intervient dans un cadre favorisant son indépendance. Neutre, impartial, formé à la médiation, il est le garant du processus et de la confidentialité des échanges.

* qu'elle qu'en soit la dénomination

Pourquoi ce Club ?

Ce Club informel, créé à l'initiative de la médiatrice interne de la SNCF, répond à un objectif principal : proposer un lieu d'échanges de pratiques « entre pairs », praticiens de la médiation interne des relations de travail. Ces échanges sont d'autant plus utiles que la fonction de médiation interne est encore largement « en développement » dans le monde du travail et qu'elle s'exerce selon des modalités en évolution rapide et des cadres différents selon les organisations.



Ce Club permet donc à chacun de se situer dans le panorama des différents dispositifs de médiation interne et d'échanger sur sa pratique et ses questionnements, dans un cadre confidentiel et bienveillant.

Ce Club permet aussi d'analyser de manière collective les questions qui se posent aujourd'hui autour de la médiation en France, dans le contexte spécifique d'une organisation et d'un collectif de travail.

Les médiateurs internes sont l'un des acteurs d'un champ en essor rapide et aux enjeux importants : d'une part, celui de la conflictualité dans l'entreprise et de sa place dans la prévention et la gestion des risques psycho-sociaux et d'autre part celui du développement de la qualité relationnelle au service de l'organisation et de ses personnels.

Comment fonctionne le Club ?

Structure informelle, le Club se réunit environ 4 fois par an, chez l'un ou l'autre de ses membres. Une Charte définit ses principes d'organisation et de travail. Il programme ses activités en fonction des priorités et des besoins de ses membres. Outre des échanges d'informations sur des sujets d'intérêts communs, les réunions du Club offrent l'occasion d'échanger librement et en toute confidentialité sur des questions telles que la place de la médiation et son articulation avec les autres dispositifs de l'organisation (dans les domaines RPS, harcèlement, Ethique, accompagnement des managers, des salariés et des équipes, etc.), le respect de la déontologie de la médiation, les relations avec la DRH et avec les managers, l'évaluation des dispositifs, la mobilisation de référents médiation en interne, la communication en interne sur la médiation, etc...



Une préoccupation commune

Au-delà de leurs différences et de leurs spécificités, les membres du Club partagent le constat que la médiation répond à un besoin croissant dans nos sociétés et notamment dans le monde du travail et que la création d'un dispositif de médiation interne est l'une des voies pour favoriser son développement. Au regard de cet enjeu, leurs expériences constituent un terrain riche d'enseignements.

Ce type de dispositif fait débat dans le monde de la médiation car il heurte certaines représentations de ce qui constitue l'indépendance du médiateur. Ce débat est légitime et utile, dès lors qu'il permet d'éclairer les décisions et d'aider à fixer les conditions et le cadre de ce mode d'intervention. Les membres du Club sont en effet particulièrement conscients des exigences – éthiques et pratiques – qui fondent la posture de médiateur, notamment en termes de compétences, d'indépendance, mais aussi de neutralité, de confidentialité et de liberté des personnes.

Le Club souhaite y contribuer en mobilisant les pratiques, les expériences et également les questionnements de ses membres.

IV.3. Activité de la médiatrice de l'UPMC

Sans reprendre la totalité des rapports de la médiatrice de l'UPMC, cette annexe fournit un bilan des dossiers traités pendant les années 2015 à 2017.

Personnels	Protection sociale	3
	Délai gestion administrative	1
	Question financière	6
	Organisation du travail, relations professionnelles	16
	Recrutement	3
	Contrat CDD	2
	<i>Total</i>	<i>31</i>
Doctorants	Financement thèse	3
	Ré-inscription	2
	Organisation du travail	1
	<i>Total</i>	<i>6</i>
Usagers	Examens	12
	Scolarité	42
	Vie étudiante	12
	<i>Total</i>	<i>66</i>
Total		103

Saisines de la médiatrice de l'UPMC

Intervention de la médiatrice	Effet positif pour le réclamant	Personnels	Informations, explications données par la médiatrice	5	
			Changement de la décision de l'administration	2	
			Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	3	
			Accompagnement préventif	3	
		Doctorants	Changement de la décision de l'administration	3	
		Usagers	Informations, explications données par la médiatrice	14	
			Changement de la décision de l'administration	14	
			Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	4	
	Accompagnement préventif		1		
				<i>Total</i>	49
	Pas d'effet positif pour le réclamant	Personnels			13
		Doctorants			1
		Usagers			12
					<i>Total</i>
Pas d'intervention de la médiatrice	Réclamation hors compétence médiation			15	
	Abandon de la réclamation			8	
	Dossier transmis au médiateur académique			5	
				<i>Total</i>	28

Résultats de l'intervention de la médiatrice de l'UPMC

Table des matières

I. Contexte	2
I.1. Cadre	2
I.2. Précision des missions	2
<i>I.2.a. Les différents types de médiation</i>	2
<i>I.2.b. Catégories</i>	3
<i>I.2.c. Information de la communauté universitaire</i>	4
I.3. Position du médiateur	4
<i>I.3.a. Déontologie</i>	4
<i>I.3.b. Formation</i>	4
<i>I.3.c. Implication dans les réseaux</i>	5
II. Interventions du médiateur	5
II.1. Saisines	5
II.2. Motifs	8
II.3. Résultats	10
<i>II.3.a. Classification des réponses</i>	10
<i>II.3.b. Délais</i>	10
<i>II.3.c. Résultats</i>	11
II.4. Information	13
III. Bilan	14
III.1. Evolution	14
III.2. Préconisations	14
<i>III.2.a. Répondre</i>	14
<i>III.2.b. Informer</i>	14
<i>III.2.c. Ne pas s'engager pour autrui</i>	15
IV. Annexes	16
IV.1. Textes de Sorbonne Université à propos de la médiation	16
<i>IV.1.a. Statuts de Sorbonne Université</i>	16
<i>IV.1.b. Règlement intérieur de Sorbonne Université</i>	16
IV.2. Présentation du club des médiateurs internes	16
IV.3. Activité de la médiatrice de l'UPMC	19